

Konstruksi Pengalaman dan Persepsi Pengguna Telemedisin di Indonesia Paska Pandemi Covid-19

Yolanda Natasia Letare, Andanareswari Wardhani, Febrina Galuh, Niken Febrina

Universitas Indonesia

Email: yolanda.natasia@ui.ac.id, andanareswari.wardhani@ui.ac.id, febrina.galuh@ui.ac.id, nikenfebrina@gmail.com

Abstrak

Pandemi COVID-19 telah menjadi katalisator akselerasi adopsi layanan telemedisin di Indonesia, dengan pertumbuhan pengguna yang signifikan. Namun, bagaimana pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan ini setelah tekanan pandemi meredai masih perlu dieksplorasi lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan telemedisin di Indonesia pada era paska-pandemi COVID-19. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan paradigma konstruktif-interpretatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tiga pengguna aktif telemedisin. Temuan menunjukkan bahwa telemedisin dinilai sangat membantu dalam menangani keluhan kesehatan ringan karena memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam konsultasi. Pengguna merasa cukup puas dengan fitur seperti pemilihan dokter, layanan farmasi, serta metode pembayaran yang bervariasi. Namun demikian, keterbatasan komunikasi melalui teks dan ketidakmampuan dalam melakukan pemeriksaan fisik menjadi hambatan utama dalam layanan ini. Berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan untuk penggunaan menjadi faktor penting yang membentuk sikap dan niat untuk terus menggunakan layanan telemedisin. Temuan juga menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap aplikasi dan tenaga medis turut memperkuat intensi penggunaan di masa mendatang. Penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan fitur berbasis kebutuhan pengguna agar telemedisin dapat berkembang sebagai bagian integral dari sistem layanan kesehatan di Indonesia.

Keyword: Telemedisin, paska-pandemi, pengalaman pengguna, *Technology Acceptance Model* (TAM)

Abstract

The COVID-19 pandemic has served as a catalyst for the accelerated adoption of telemedicine services in Indonesia, with significant user growth. However, how users experience and perceive these services after the pandemic pressure subsides still needs further in-depth exploration. This research aims to understand users' experiences and perceptions of telemedicine services in Indonesia in the post-COVID-19 pandemic era. Using a qualitative approach and constructive-interpretive paradigm, data were collected through in-depth interviews with three active users of telemedicine. The findings show that telemedicine is considered very helpful in handling minor health complaints because it provides ease of access, time efficiency, and flexibility in consultations. Users are quite satisfied with features such as doctor selection, pharmaceutical services, and varied payment methods. However, limited communication via text and inability to conduct physical examinations are major obstacles in this service. Based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework, the perception of usability and ease of use are important factors that shape attitudes and intentions to continue using telemedicine services. The findings also show that trust in applications and medical personnel also strengthens future use intentions. This study emphasizes the importance of developing features based on user needs so that telemedicine can develop as an integral part of the healthcare system in Indonesia

Keyword: telemedicine, post-pandemic, user experience, technology acceptance model (tam)

Corresponding: Yolanda Natasia Letare

E-mail: yolanda.natasia@ui.ac.id



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi tidak dapat dipungkiri telah memberikan berbagai kemudahan di dalam kehidupan manusia. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yaitu di bidang industri kesehatan. Teknologi telah mengubah cara organisasi kesehatan beroperasi secara

signifikan (Morilla et al., 2017). Dalam jurnalnya, Morilla et al. (2017) memberikan dua terminologi yang berbeda dalam istilah teknologi kesehatan yaitu *E-health* dan telemedisin. *E-health* merujuk pada layanan kesehatan dan informasi yang disampaikan atau ditingkatkan melalui internet dan teknologi terkait. Telemedisin mengacu pada penggunaan informasi medis untuk meningkatkan kesehatan pasien melalui komunikasi elektronik (Sarasnita et al., 2021; Shinta et al., 2022; Yuwono & Ellyawati, 2022). Ayatollahi et al. (2015) mendefinisikan telemedisin sebagai sebuah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkungan pelayanan kesehatan.

Sebelum pandemi COVID-19, telemedisin telah ada di Indonesia selama lebih dari satu dekade, dengan beberapa inisiatif pemerintah seperti platform Konsultasi Medis Online (KOMEN) yang diluncurkan pada tahun 2017. Namun, pertumbuhannya relatif terbatas, dengan hanya sekitar 2 juta pengguna pada tahun 2019 (Mulyadita et al., 2025). Pandemi COVID-19 secara global menjadi katalisator lonjakan cepat dalam pemanfaatan telemedisin, terutama didorong oleh langkah-langkah pembatasan sosial dan keengganan masyarakat untuk mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung (Mahmoud et al., 2022). Di Indonesia, hal ini menyebabkan akselerasi dramatis, dengan jumlah pengguna meningkat sepuluh kali lipat dari 2 juta pada tahun 2019 menjadi 20 juta pada tahun 2020, mencerminkan pertumbuhan sebesar 900% (Mulyadita et al., 2025).

Dari survei yang dilakukan Husnul Khotimah et al., (2022) menemukan bahwa keberadaan telemedisin dinilai telah memenuhi harapan 86,46 persen responden dan 91,67 persen pengguna berniat untuk terus menggunakan teknologi telemedicine paska-pandemi COVID-19. Hal ini menunjukkan pergeseran perilaku pencarian layanan kesehatan yang berkelanjutan. Transformasi ini menjadi fokus utama penelitian ini, untuk memahami bagaimana telemedisin terus terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari pengguna dan bagaimana pengalaman mereka membentuk persepsi terhadap layanan ini di era paska-pandemi.

Di sisi lain, Schürmann et al., (2025) melihat dari sudut pandang tenaga kesehatan, 50% peserta studi menyebutkan adanya batasan dalam perawatan karena pembatasan visual, yang dapat menyebabkan diagnosis terlewatkan. Selain itu, 50% tenaga kesehatan juga mencatat adanya batasan dalam membangun hubungan pasien-tenaga kesehatan yang kuat melalui media digital. Beberapa tenaga kesehatan (21%) melaporkan perasaan tidak nyaman atau "beban" tertentu dalam komunikasi digital.

Meskipun adopsi yang cepat dan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap layanan telemedisin selama pandemi (Anandari et al., 2025; Husnul Khotimah et al., 2022), terdapat kebutuhan krusial untuk memahami pengalaman subjektif, persepsi, dan makna yang diberikan individu terhadap layanan ini di era paska-pandemi. Laporan komprehensif sebelumnya mengenai adopsi telemedisin di Indonesia (Anandari et al., 2025; Mulyadita et al., 2025) cenderung berfokus pada tingkat adopsi, faktor-faktor pendorong yang luas, dan tantangan regulasi. Namun, pemahaman kualitatif yang lebih mendalam mengenai mengapa pengguna terus terlibat dengan telemedisin, di luar kebutuhan awal yang didorong oleh pandemi, masih belum banyak dieksplorasi. Kesenjangan penelitian terletak pada aspek subjektif, yaitu "bagaimana" dan "mengapa" dari keterlibatan yang berkelanjutan ini.

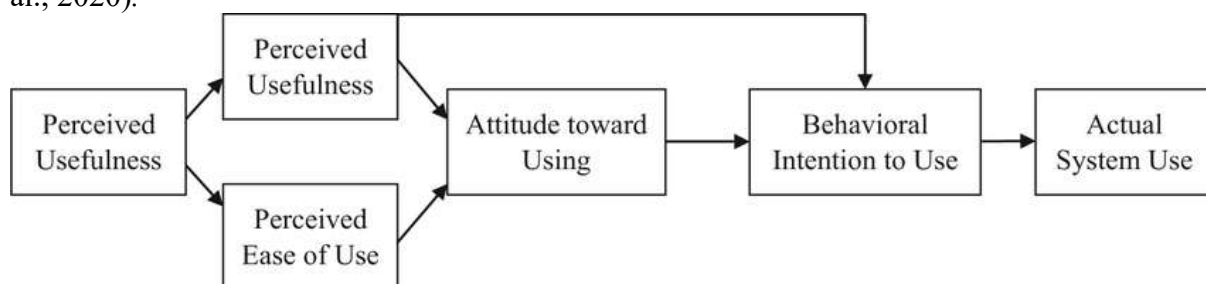
Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman individu yang terus menggunakan telemedisin setelah pandemi COVID-19 di Indonesia. Berdasarkan laporan komprehensif sebelumnya mengenai adopsi telemedisin di Indonesia, riset ini akan menggali aspek-aspek subjektif, persepsi, dan makna yang diberikan oleh pengguna terhadap layanan telemedisin dalam konteks paska-pandemi. Ini termasuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong atau menghambat kelanjutan penggunaan telemedisin, kendala komunikasi yang terjadi, serta bagaimana telemedisin diintegrasikan ke dalam praktik perawatan kesehatan mereka sehari-hari.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, temuan penelitian akan memperkaya penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks adopsi teknologi kesehatan jangka panjang pasca-krisis, dengan menyoroti konstruksi makna dan pengalaman subjektif pengguna yang melampaui faktor kegunaan dan kemudahan penggunaan semata. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan berharga bagi pengembang aplikasi telemedisin dan pembuat kebijakan di sektor kesehatan untuk merancang layanan yang lebih user-centered, dengan memperbaiki titik-titik kritis dalam komunikasi dan pengalaman pengguna. Selain itu, pemahaman mendalam tentang faktor pendorong penggunaan berkelanjutan dapat membantu dalam merumuskan strategi untuk mempertahankan dan mengoptimalkan integrasi telemedisin sebagai bagian berkelanjutan dari sistem layanan kesehatan nasional.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Penerimaan teknologi telah menjadi salah satu fokus utama dalam penelitian di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu model yang sering digunakan untuk memahami penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATT), *Behavioural Intention* (BI), dan *Actual Use* (AU). PU mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya, PEOU mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, *Attitude Toward Using* (ATT) mewakili emosi positif atau negatif yang terkait dengan perilaku tertentu, *Behavioural Intention* (BI) Menunjukkan niat pengguna untuk mengadopsi atau menggunakan suatu teknologi, dan *Actual Use* (AU) mengacu pada penggunaan teknologi yang sebenarnya (Davis, 1989).

TAM berhipotesis bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* secara langsung memengaruhi *Attitude Towards Using* teknologi, yang kemudian memengaruhi *Behavioral Intention to Use*, dan pada akhirnya mengarah pada *Actual System Use* (Malatji et al., 2020).



Gambar 1. Model TAM yang dikembangkan Davis (1989) dalam Tan (2013)

Penelitian TAM telah berkembang pesat selama 20 tahun terakhir, dan TAM menonjol di antara metode teoritis terkemuka yang digunakan untuk mengevaluasi niat orang untuk menggunakan berbagai jenis teknologi informasi (Almasri, 2022). TAM telah diterapkan secara efektif dalam berbagai konteks untuk mengadopsi berbagai teknologi, termasuk layanan internet dan aplikasi layanan kesehatan (Rajak & Shaw, 2021). TAM telah menjadi kerangka teoritis yang dominan untuk mempelajari adopsi telemedisin di kalangan tenaga kesehatan (Schürmann et al., 2025). Model TAM tradisional sering kali berasumsi bahwa proses pengambilan keputusan terutama didorong oleh pertimbangan fungsional, seperti kemudahan integrasi dan peningkatan produktivitas, yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kompleksitas pengaturan layanan kesehatan (Schürmann et al., 2025)

Relevansi TAM dalam Adopsi Telemedisin

Sifat TAM yang disederhanakan, dengan fokus pada PU dan PEOU, menjadikannya kerangka kerja yang populer untuk memahami adopsi teknologi dalam perawatan kesehatan. Model ini memberikan perspektif psikologis fundamental tentang niat perilaku. Namun, penting untuk diakui bahwa model-model selanjutnya, seperti TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000 dalam Tan, 2013) dan model kombinasi antara *technology acceptance model* dan *theory of planned behavior* (C-TAM-TPB) (Taylor & Todd, 1995 dalam Tan, 2013), telah memasukkan pengaruh kognitif dan sosial, serta variabel eksternal seperti *perceived security* (keamanan yang dirasakan) dan *perceived trust* (kepercayaan yang dirasakan), yang sangat relevan dalam konteks adopsi telemedisin yang kompleks (Alloghani et al., 2015).

Dalam konteks pandemi COVID-19, adopsi telemedisin seringkali didorong oleh kebutuhan mendesak untuk menghindari kontak fisik dan mengurangi risiko penularan virus (Monaghesh & Hajizadeh, 2020). Hal ini menciptakan dinamika yang unik, di mana kemudahan akses dan penghindaran kontaminasi menjadi pendorong utama niat penggunaan, bahkan mungkin lebih dominan daripada harapan kinerja tradisional (Andriani et al., 2023). Pergeseran prioritas ini, dari manfaat kinerja murni ke kebutuhan mendesak dan kemudahan akses di masa krisis, mencerminkan adaptasi perilaku pengguna di tengah ketidakpastian.

Pasca-pandemi, ketika tekanan darurat berkurang, pemahaman tentang bagaimana PU dan PEOU terus membentuk niat penggunaan menjadi lebih kompleks dan penting. Apakah pengguna akan kembali ke preferensi layanan tatap muka jika kemudahan dan keamanan tidak lagi menjadi faktor utama? Atau apakah pengalaman positif selama pandemi telah membentuk kembali persepsi mereka tentang kegunaan dan kemudahan telemedisin sebagai bagian integral dari layanan kesehatan sehari-hari? Apakah keterbatasan pertemuan secara fisik mempengaruhi berkurangnya pesan dan menghambat komunikasi yang terjadi antara dokter atau penyedia layanan kesehatan dengan pasien? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi inti eksplorasi kualitatif dalam penelitian ini, untuk mengungkap konstruksi makna yang lebih dalam dari pengalaman pengguna paska-pandemi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan paradigma konstruktif interpretatif. Pendekatan ini sesuai karena fokus utama riset adalah memahami pengalaman subjektif, makna, dan konstruksi sosial dari individu yang terus menggunakan telemedisin paska-pandemi. Paradigma konstruktif interpretatif mengakui bahwa realitas sosial tidak tunggal dan objektif, melainkan dikonstruksi melalui interaksi dan interpretasi individu.

Dengan demikian, peneliti akan berupaya memahami pengalaman dari sudut pandang responden, menggali narasi, persepsi, dan pengalaman mereka secara mendalam. Tujuannya bukan untuk mengukur atau menggeneralisasi, melainkan untuk menghasilkan pemahaman yang kaya dan nuansa tentang bagaimana individu memaknai dan menginterpretasikan penggunaan telemedisin dalam kehidupan mereka.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur. Wawancara ini memungkinkan fleksibilitas untuk mengeksplorasi topik-topik baru yang muncul selama percakapan, sambil tetap memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan kunci penelitian terjawab. Peneliti menggunakan panduan wawancara yang berisi topik-topik utama dan pertanyaan pemicu, namun tetap memberikan ruang bagi responden untuk menceritakan pengalaman mereka dengan bebas. Setiap wawancara direkam (dengan izin responden) dan ditranskrip secara verbatim untuk analisis lebih lanjut. Pertanyaan kunci disusun sesuai dengan komponen *Technology Acceptance Model* (TAM), utamanya pada komponen *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATT), *Behavioural Intention* (BI), dan *Actual Use* (AU). Daftar pertanyaan kunci dapat dilihat dari pada tabel 1.

Tabel 1. Daftar pertanyaan kunci

Komponen	Pertanyaan Kunci	Tujuan Pertanyaan
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	Bagaimana Anda menilai kemudahan dan kualitas layanan telemedisin? Apakah Anda merasa layanan ini setara dengan konsultasi langsung? Mengapa? Apa yang perlu ditingkatkan dalam layanan telemedisin di Indonesia?	Untuk menggali persepsi responden mengenai sejauh mana telemedisin meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan yang mereka terima, serta manfaat spesifik yang dirasakan dalam konteks paska-pandemi.
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	Bagaimana pengalaman pertama Anda menggunakan layanan ini? Apa kendala utama yang Anda hadapi saat menggunakan layanan ini?	Untuk memahami persepsi responden mengenai kemudahan penggunaan telemedisin, termasuk aspek fungsionalitas, navigasi antarmuka, hambatan komunikasi dan hambatan teknis yang mungkin dihadapi, yang memengaruhi kesediaan mereka untuk terus menggunakannya.
<i>Attitude Toward Using</i> (ATT)	Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan data selama menggunakan telemedisin? Apakah biaya, teknologi, atau pandemi memengaruhi keputusan Anda menggunakan telemedisin?	Untuk mengeksplorasi perasaan, penilaian, dan preferensi umum responden terhadap penggunaan telemedisin, serta sejauh mana sikap positif atau negatif mereka memengaruhi penerimaan dan kelanjutan penggunaan.
<i>Behavioural Intention</i> (BI)	Apakah Anda akan terus menggunakan telemedisin di masa depan? Mengapa?	Untuk mengidentifikasi dan mengukur seberapa besar keinginan atau rencana responden untuk terus menggunakan telemedisin di masa depan.
<i>Actual Use</i> (AU)	Platform apa yang Anda gunakan, dan apa alasan memilihnya? Apa yang mendorong Anda untuk mencoba telemedisin?	Untuk mendapatkan informasi yang konkret mengenai frekuensi, durasi, jenis penggunaan, dan platform telemedisin yang benar-benar digunakan oleh responden paska-pandemi.

Sumber: Disusun oleh peneliti berdasarkan komponen Technology Acceptance Model

Deskripsi Responden

Identifikasi responden dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* (sampling bertujuan). Kriteria inklusi responden adalah sebagai berikut:

- Individu yang telah menggunakan layanan telemedisin (misalnya, konsultasi online, telekonsultasi, pengiriman obat melalui aplikasi) secara aktif setidaknya selama enam bulan terakhir paska-pandemi COVID-19.
- Kriteria “aktif” dapat didefinisikan sebagai minimal satu kali penggunaan per bulan, atau frekuensi lain yang relevan berdasarkan konteks Indonesia. Studi oleh Sudaryono et al. (2023) menunjukkan bahwa responden penelitian mereka terbiasa menggunakan aplikasi telemedisin selama pandemi COVID-19, dengan 94,7% melaporkan penggunaan layanan telemedisin selama pandemi. Halodoc adalah aplikasi telemedisin yang paling banyak digunakan (59,7%).
- Berusia 18 tahun ke atas. Studi oleh Jang (2023) melibatkan individu berusia 20 tahun ke atas, sementara Sudaryono et al. (2023) melaporkan rentang usia responden mulai dari 16 tahun, namun sebagian besar 16-35 tahun. Untuk riset ini, fokus pada pengalaman paska-pandemi, rentang 18 tahun ke atas lebih relevan untuk memastikan kematangan pengalaman.

Dari identifikasi responden di atas, peneliti mengambil sampel tiga (3) orang responden yang terdiri dari 2 laki-laki dan 1 perempuan. Lama wawancara mendalam rata-rata 11 menit. Tabel 2 menggambarkan karakteristik latar belakang responden.

Tabel 2. Deskripsi karakteristik latar belakang responden wawancara

No.	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Domisili
1	28 tahun	S1	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
2	30 tahun	S1	Karyawan Swasta	Jakarta Barat
3	27 tahun	S1	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat

Sumber: Data primer penelitian, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengalaman dalam Penggunaan Telemedisin Paska COVID-19

Pengalaman menggunakan telemedisin oleh ketiga narasumber menunjukkan bahwa layanan ini sangat membantu, terutama dalam situasi yang membutuhkan akses kesehatan dengan cepat dan praktis. Mereka menggunakan aplikasi seperti Halodoc, MySiloam, dan Alodokter, yang dinilai mudah digunakan dan memiliki fitur lengkap. Para pengguna merasa dimudahkan dengan adanya opsi dalam memilih dokter berdasarkan profil dan spesialisasinya, serta ketersediaan layanan tambahan seperti pembelian obat, vaksinasi, dan layanan *home care*. Narasumber 1: *“Pengalaman pertamanya sih mudah ya, menurut saya user friendly untuk aplikasi telemedisin karena untuk pilihannya udah spesifik mau ke dokter mana atau misal mau pakai jasa toko kesehatannya aja untuk farmasinya atau untuk cari fasilitas home service juga sama vaksinasi juga udah ada”*.

Narasumber 2: *“...cukup membantu banget ya karena kan kita nggak harus keluar rumah dan kita juga bisa memilih banyak obat yang ready stock gitu karena kalau memang saya ke apotek kan ada beberapa apotek yang obatnya kosong, maksudnya kan kita bisa memilih apa yang kita butuhkan dan mostly rata-rata di Halodoc mereka emang ready stock sih”*.

Narasumber 3: *“...merasa sangat membantu sih jadi kayak membutuhkan aplikasinya juga untuk beli obat lebih cepat”*.

Metode pembayaran yang beragam juga menjadi nilai tambah, sehingga layanan ini terasa nyaman dan fleksibel. Selain itu, telemedisin dianggap hemat waktu dan biaya. Hal ini membuat telemedisin menjadi pilihan utama, khususnya untuk keperluan medis yang tidak mendesak.

Narasumber 1: *"...fiturnya juga nggak sulit metode pembayarannya juga oke, beragam, variatif, jadi banyak opsinya gitu".*

Narasumber 2: *"...kemudahan yang pertama saya ga perlu buang-buang waktu untuk keluar rumah, ngeluarin energi, tenaga dan ongkos juga, itu sih paling pertama".*

Narasumber 3: *"Iya, membeli obat sama pernah juga konsul buat dokter untuk masalah yang tadi, yang enggak ribet penyakitnya".*

Namun demikian, ada beberapa batasan yang dirasakan oleh para pengguna. Telemedisin umumnya digunakan untuk masalah kesehatan ringan karena tidak semua kondisi bisa ditangani tanpa pemeriksaan fisik langsung. Meskipun aplikasi menyediakan fitur seperti pengiriman foto untuk membantu dokter memahami keluhan, beberapa narasumber merasa itu belum cukup mendalam. Pengguna juga mencatat bahwa tindakan langsung, seperti pemeriksaan detail oleh dokter, tidak bisa dilakukan melalui layanan ini.

Narasumber 1: *"Jadi kalau dari sisi penanganan itu saya nggak bisa langsung aja sih tindakannya karena mungkin perbedaannya, misalnya saya radang nih, saya radang kayak konsultasi via telemedisin, itu saya dapat ini nya konsultasinya, saya dapat resepnya sama juga sih sebenarnya, kalau saya visit langsung dokter, cuma pada saat saya ke dokter itu dokter kan melihat langsung ya, apa kondisinya seperti apa, penanganan tindakan pada saat itu bisa langsung juga atau dikasih spesimen apa dan segala macam jadi penanganannya mungkin jauh lebih cepat dan jauh lebih bagus saat kita visit gitu".*

Narasumber 2: *"...mungkin pada saat tatap muka kan kita bisa lebih intens, untuk bisa lebih mendalam nih, kita butuhnya apa, penyakitnya apa yang kita rasakan segala macam ditambah terbatas waktu kalo kita mau konsultasi kan kita ada batas waktunya sekitar 30 menit ya kalau nggak salah ya, jadi mungkin di sela-sela itu juga kita nggak bisa mendeskripsikan secara mendalam sih apapun kebutuhan kita..."*

Narasumber 3: *"...beda lah tetep prefer untuk ke dokter langsung cuma mungkin karena penyakit saya selama ini kan cuman konsulnya itu untuk penyakit yang tidak terlalu serius kan kayak contohnya misalkan gatal di bagian kulit tertentu gitu. Jadi sebenarnya lumayan membantu tapi kalau misalkan untuk dibilang setara aku masih bilang belum cukup setara sih dengan langsung datang ke dokter spesialisnya langsung".*

Meskipun begitu, telemedisin tetap dianggap solusi yang sangat membantu, terutama untuk kebutuhan mendesak atau saat tidak memungkinkan untuk pergi ke fasilitas kesehatan.

Persepsi terhadap Telemedisin

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber memiliki pandangan yang umumnya positif terhadap telemedisin, terutama dalam hal kemudahan akses dan kualitas layanan. Mereka merasa layanan ini sangat praktis karena memungkinkan konsultasi dengan dokter tanpa harus keluar rumah. Para dokter dianggap profesional, dan proses konsultasi mulai dari diagnosis hingga pemberian resep berjalan dengan baik dan terorganisir. Profil dokter yang tersedia di aplikasi membantu pengguna memilih spesialis yang sesuai dengan kebutuhan mereka, menambah rasa percaya pada layanan ini. Selain itu, fitur tambahan seperti layanan farmasi yang cepat dalam pengiriman obat menjadi nilai lebih, terutama bagi pengguna yang membutuhkan solusi instan untuk keluhan kesehatan ringan.

Narasumber 1: *"Kualitas layanannya sih menurut saya cukup baik karena dari sisi dokternya sendiri, ya pasti tenaga medisnya sendiri itu oke. Maksud saya beberapa kali juga nyari ini mana ya kira-kira dokter yang cocok dan profiling nya bagus, mumpuni dan solutif juga untuk konsultasi".*

Meski begitu, beberapa pengguna merasa bahwa telemedisin belum bisa sepenuhnya menggantikan konsultasi tatap muka. Interaksi langsung dengan dokter dianggap lebih personal dan detail, terutama untuk kasus yang membutuhkan pemeriksaan fisik atau tindakan medis langsung. Meskipun aplikasi menyediakan fitur seperti pengiriman foto untuk membantu

diagnosis, banyak yang merasa bahwa hal ini belum cukup memadai. Selain itu, komunikasi melalui teks seringkali dianggap kurang fleksibel, karena tidak semua keluhan bisa dijelaskan dengan baik melalui tulisan.

Narasumber 2: *"Kendala utamanya sih sebenarnya adalah bagaimana saya bisa mendeskripsikan keluhan saya dalam teks chat gitu ya, itu menurut saya lumayan agak susah sih karena kan pada saat kita ngobrol langsung kita bisa ngomong apapun yang kita mau omongin dan dokter bisa langsung menangkap apa yang kita butuhkan gitu, apa yang kita keluhkan. Once kita pake teks kan kita harus bisa merangkai kata-kata yang tepat agar dokternya juga pas sekali baca dia langsung ngerti keluhan kita, jadi kita harus bisa meng-elaborate penyakit kita, keluhan kita dan segala macam melalui teks itu."*

Narasumber 3: *"...walaupun sebenarnya di aplikasi ini kan nanti kita bisa foto bagian kulit kita kan ya yang lagi kena penyakitnya gitu, cuman kalau aku sih lebih ngerasa kalau datang langsung itu dokternya lebih helpful aja untuk kasih saran yang lain, sedangkan kalau dari aplikasi itu lebih cenderung seperti saya tanya jawab gitu kayak saya tanya apa, dokternya jawab, jadi kayak memang udah format pertanyaan yang saya kasih. Cuma kalau kayak konsul sekarang langsung, itu kayak mendapatkan info lain lagi sih yang mungkin bisa lebih bermanfaat buat saya".*

Di sisi lain, para narasumber merasa data mereka aman selama menggunakan layanan ini, tanpa ada isu privasi yang mengganggu. Secara keseluruhan, telemedisin dipandang sebagai solusi yang sangat membantu, terutama untuk situasi darurat atau kebutuhan yang cepat meskipun masih memerlukan beberapa perbaikan untuk mendekati layanan kesehatan konvensional secara langsung di fasilitas kesehatan.

Faktor Penggunaan Telemedisin Paska COVID-19

Penggunaan telemedisin oleh para narasumber banyak dipengaruhi oleh situasi pandemi COVID-19. Pada masa itu, pembatasan mobilitas dan anjuran menjaga jarak sosial membuat layanan ini menjadi pilihan utama untuk mendapatkan perawatan kesehatan tanpa harus keluar rumah. Telemedisin dirasa sangat praktis, terutama dengan dukungan teknologi seperti internet dan *smartphone* yang membuat aplikasi ini mudah diakses. Selain itu, biaya yang lebih terjangkau dibandingkan konsultasi langsung ke rumah sakit menjadi alasan tambahan yang membuat layanan ini semakin diminati. Banyak pengguna memanfaatkan telemedisin untuk kebutuhan seperti konsultasi dokter, pembelian obat, hingga layanan kesehatan lainnya dengan proses yang lebih cepat dan efisien.

Narasumber 1: *"...beberapa hal yang bisa dipertimbangkan seperti waktu, kalau kita nggak bisa, kalau kita juga berhalangan ya untuk datang ke rumah sakit, itu waktu kita pasti ke cover banget. Terus kemudian kedua itu masalah harga, harganya juga lebih murah sih dibandingkan dengan langsung visit ke rumah sakit ya, yang ketiga itu sih untuk dokternya sendiri kita udah juga lebih terfasilitasi untuk bisa profiling".*

Narasumber 2: *"...yang mendorong pertama kali saya pakai tuh di era covid19 dimana kita ga pernah bisa keluar ya kan karena kita juga harus menjaga jarak dengan orang lain dan segala macem, disitu telemedisin sangat membantu saya dan keluarga saya sih untuk memesan obat, sanitizer dan segala macem..."*

Narasumber 3: *"Karena lebih efektif aja, soalnya saat itu kalau lagi sakit kan sakit batuk pilek ke situ aja terus yang mau beli obat dan males ke apotik jadi kayak ya udah aku beli dari aplikasi aja sih".*

Meskipun begitu, ada beberapa kendala yang dihadapi para pengguna. Salah satunya adalah kesulitan menjelaskan keluhan kesehatan melalui teks, yang terkadang membuat komunikasi dengan dokter terasa kurang jelas. Hal ini memunculkan risiko terjadinya kesalahpahaman dalam diagnosis. Selain itu, tindakan medis yang memerlukan pemeriksaan fisik langsung tidak dapat dilakukan melalui telemedisin, sehingga beberapa pengguna merasa

layanan ini kurang memadai untuk kondisi tertentu. Namun, manfaat seperti hemat waktu dan kemudahan akses membuat telemedisin tetap menjadi solusi yang sangat membantu, terutama untuk kebutuhan kesehatan yang tidak terlalu mendesak. Pengguna berharap layanan ini terus berkembang dengan penambahan fitur yang dapat memperbaiki komunikasi dan meningkatkan pengalaman keseluruhan.

Harapan dan Masa Depan Telemedisin

Ketiga narasumber memiliki harapan besar untuk pengembangan telemedisin di masa depan, terutama dalam meningkatkan akses dan kualitas layanannya. Salah satu harapan utama adalah adanya integrasi yang lebih baik antara telemedisin dan layanan kesehatan tatap muka. Mereka menyarankan agar aplikasi menyediakan fitur rujukan langsung ke dokter atau rumah sakit, sehingga pengguna tidak perlu memulai proses dari awal jika membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut. Selain itu, informasi yang lebih rinci tentang dokter, seperti spesialisasi dan pengalaman profesional, diharapkan dapat membantu pengguna memilih dokter yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Penambahan opsi komunikasi seperti konsultasi melalui telepon atau *video call* juga dianggap penting, karena bisa membantu menjelaskan keluhan dengan lebih jelas dibandingkan teks.

Narasumber 1: *"...sejauh ini saya menggunakan Halodoc sebagai first aid aja nah tapi kan gak serta merta kita saat itu sembuh juga, kita butuh untuk penanganan lain, penanganan lanjutan, nah untuk penanganan lanjutan ini mungkin juga bisa integrasi gitu datanya untuk kita bisa book dimana dokter itu berpraktik jadwalnya seperti apa gitu ya kita bisa booking jadi memudahkan kita juga untuk bisa visit ke dokter yang gak cuma di telemedisin itu..."*

Narasumber 2: *"...menurut saya mungkin ada fitur tambahan yaitu by phone untuk orang-orang yang mungkin udah lumayan tua atau kemungkinan urgency nya udah agak-agak nggak bisa mikir atau lagi pusing banget atau segala macam, kan kita juga pas sakit pasti repot ya".*

Para narasumber juga berharap layanan telemedisin menjadi lebih fleksibel, terutama dalam hal pembelian obat. Mereka menginginkan agar beberapa jenis obat yang dijual bebas bisa dibeli tanpa harus melalui konsultasi dokter, sehingga prosesnya lebih cepat dan praktis. Selain itu, mereka menyarankan pengembangan fitur yang memprioritaskan kebutuhan mendesak, seperti pengiriman obat yang lebih cepat atau layanan prioritas bagi pengguna yang membutuhkan.

Narasumber 3: *"Mungkin tidak harus konsultasi dokter untuk untuk dapet obat, kalau obat itu kan sebenarnya kaya udah ada beberapa obat yang memang kita temuin di retail store dan itu sebenarnya kan gak perlu resep dokter kan jadi mungkin yang harus menggunakan resep dokter. Ini sih yang agak bikin kita jadi pikir dua kali gitu untuk beli di telemedisin".*

Meski saat ini telemedisin sudah memberikan banyak kemudahan, narasumber merasa masih ada ruang untuk perbaikan. Dengan peningkatan fitur dan integrasi yang lebih baik, telemedisin di masa depan diyakini bisa menjadi solusi yang lebih lengkap dan bermanfaat, tidak hanya untuk masyarakat perkotaan tetapi juga bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil.

Diskusi

Berdasarkan hasil temuan wawancara mendalam dengan para pengguna layanan telemedisin paska pandemi COVID-19, banyak pihak yang merasa sangat terbantu dengan keberadaan layanan tersebut. Para narasumber menganggap telemedisin sebagai solusi yang praktis, cepat, dan efisien, terutama ketika dalam kondisi masalah kesehatan yang sifatnya cenderung ringan dan tidak mendesak. Layanan yang dihadirkan juga praktis dan terorganisir dengan baik sehingga memudahkan penggunaannya. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan bahwa seseorang akan cenderung menggunakan teknologi jika dirasa teknologi tersebut berguna (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*).

Selain praktis, kemudahan memilih dokter dengan berbagai spesialisasi, fleksibilitas dalam metode pembayaran, hingga fitur tambahan seperti pengiriman obat, menjadi kontribusi besar dalam persepsi pengguna bahwa layanan ini sangat mudah dan efisien untuk digunakan. Hal tersebut menjadi faktor penting yang dapat membentuk sikap positif pengguna terhadap telemedisin. Menurut TAM (Malatji et al., 2020), sikap ini kemudian berpengaruh pada niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Kemudahan yang dirasakan oleh pengguna sejalan dengan *perceived ease of use* (PEOU) yang berkontribusi terhadap *attitude toward using* (ATT), dalam kasus ini terlihat dari respons positif para pengguna terhadap penggunaan berulang layanan telemedisin. Dari sisi *perceived usefulness* (PU), para pengguna merasa bahwa layanan telemedisin sangat bermanfaat dalam situasi mendesak dan untuk kondisi kesehatan ringan. Pengalaman selama masa pandemi turut memperlihatkan efektivitas telemedisin dalam kunjungan langsung ke rumah sakit yang berkontribusi pada pembentukan persepsi bahwa layanan ini dapat diandalkan dalam menjawab kebutuhan kesehatan tertentu di era paska-pandemi.

Namun demikian masih terdapat keterbatasan pada telemedisin. Para narasumber mengatakan bahwa terdapat kendala komunikasi dalam menjelaskan keluhan melalui teks dan juga ketiadaan pemeriksaan tes fisik yang mendalam seperti pengukuran tensi darah, pemeriksaan suhu tubuh, dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *attitude toward using* (ATT) tidak sepenuhnya menjawab untuk seluruh jenis pelayanan kesehatan. Dalam konteks berikut, disebutkan bahwa faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* bersifat situasional, di mana hanya memudahkan untuk kondisi ringan, namun cukup sulit untuk kondisi yang membutuhkan penanganan fisik atau emosional yang lebih kompleks. Dari perspektif paradigma konstruktif interpretatif, persepsi pengguna terhadap telemedisin tidak hanya berdasar pada fungsionalitas teknis, namun juga terbentuk dari pengalaman sosial dan narasi pribadi yang berkembang selama masa pandemi.

Hasil wawancara juga menegaskan bahwa keputusan pengguna untuk tetap menggunakan layanan telemedisin setelah pandemi tidak hanya berdasarkan pada aspek fungsionalitas secara teknis, namun juga pada aspek kepercayaan dan kenyamanan yang dibangun. Hal tersebut relevan dengan pengembangan TAM seperti TAM2 dan *technology acceptance model* dan *theory of planned behavior* (C-TAM-TPB) yang melibatkan variabel eksternal seperti *perceived trust* dan *perceived security* (Alloghani et al, 2015; Tan, 2013). Kepercayaan pengguna terhadap dokter dan sistem aplikasi dan rasa aman dari perlindungan data pribadi, mendorong adanya sikap positif terhadap penggunaan layanan, terutama dalam konteks digital yang sering kali rawan terhadap isu privasi. Salah satu narasumber menekankan bahwa ia merasa lebih percaya ketika menggunakan aplikasi yang sudah dikenal luas dan memiliki kemitraan dengan rumah sakit besar. Rasa percaya tersebut secara tidak langsung meningkatkan *behavioral intention* (BI) atau niat untuk terus menggunakan aplikasi telemedisin di masa depan. Hal tersebut juga menguatkan asumsi dalam TAM bahwa *attitude toward using* sangat memengaruhi intensi perilaku, terutama jika diperkuat dengan elemen kepercayaan.

Pengalaman pengguna terhadap kemudahan akses dan waktu tunggu yang cenderung lebih singkat juga memperkuat nilai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dirasakan oleh para pengguna. Bagi masyarakat urban seperti Jakarta, waktu merupakan sumber daya yang penting, maka efisiensi waktu dan fleksibilitas dalam mengakses layanan kesehatan melalui gawai pintar menjadi daya tarik utama. Hal tersebut memperkuat kesimpulan dari Davis (1989) dan Malatji et al. (2020) bahwa persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan adalah alasan utama dalam adopsi teknologi. Keterbatasan komunikasi dalam bentuk teks atau *chat* tetap menjadi tantangan utama. Salah satu narasumber menyebutkan bahwa saat menjelaskan gejala yang dirasakan melalui teks seringkali membingungkan, dan narasumber pun merasa ragu apakah dokter dapat memahami keluhannya dengan tepat. Dengan begitu,

aspek *ease of use* tidak semata-mata hanya bersifat teknis, seperti tampilan antarmuka, tetapi juga mencakup dimensi komunikasi interpersonal yang kompleks. Keterbatasan interaksi interpersonal dalam telemedisin dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak pada *actual use* dalam jangka panjang.

Dalam paradigma konstruktif interpretatif, makna dibentuk secara sosial melalui pengalaman dan interaksi sehari-hari para pengguna dengan teknologi (Jang, 2023). Setelah masa pandemi telah berlalu, kebiasaan ini tetap melekat dan memengaruhi preferensi layanan kesehatan kedepannya. Para pengguna membentuk kebiasaan baru yang menggabungkan digitalisasi dengan tatap muka. Aspek penting lainnya yang muncul dari hasil wawancara adalah harapan pengguna terhadap pengembangan fitur. Para narasumber menginginkan adanya rujukan otomatis ke rumah sakit apabila keluhan tidak dapat ditangani secara daring, serta opsi komunikasi yang lebih fleksibel seperti panggilan suara atau panggilan video. Pengguna tidak hanya sekadar pasif menerima informasi, mereka juga ingin aktif dalam menilai dan membayangkan fitur layanan selanjutnya. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh *developer* aplikasi dan pembuat kebijakan agar inovasi teknologi benar-benar berbasis pada pengalaman pengguna (*user-centered design*).

KESIMPULAN

Layanan telemedisin di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat sejak pandemi COVID-19 dan tetap diminati pada masa paska-pandemi, khususnya untuk keluhan kesehatan ringan yang tidak membutuhkan pemeriksaan fisik secara langsung. Berdasarkan wawancara dengan para pengguna aktif, telemedisin dinilai praktis, hemat waktu, dan mudah diakses. Pengguna merasa terbantu dengan fitur pemilihan dokter, layanan farmasi, hingga fleksibilitas pembayaran. Meskipun begitu, para pengguna tetap menyadari adanya keterbatasan layanan tersebut dalam hal komunikasi dan pemeriksaan fisik, yang membuat konsultasi tatap muka tetap dianggap lebih akurat dan mendalam. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pengembang aplikasi dan pemangku kepentingan di sektor kesehatan melakukan pengembangan fitur yang lebih *user-centered*, seperti menambah opsi konsultasi melalui telepon atau video call, menyediakan mekanisme rujukan yang terintegrasi dengan fasilitas kesehatan, serta mempermudah proses pembelian obat untuk kasus-kasus tertentu tanpa perlu konsultasi ulang. Selain itu, penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna melalui sosialisasi manfaat dan jaminan keamanan data, agar telemedisin dapat diadopsi secara lebih luas dan berkelanjutan sebagai bagian integral dari sistem layanan kesehatan di Indonesia.

REFERENSI

- Abdillah, M. F. (2024). Revolusi Digital Kesehatan: Meningkatkan Layanan dengan Kecerdasan Buatan. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(10), 5911–5921. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i10.50093>
- Alloghani, M., Hussain, A., Al-Jumeily, D., & Abuelma'atti, O. (2015). Technology acceptance model for the use of m-health services among health related users in UAE. 2015 International Conference on Developments of E-Systems Engineering (DeSE), 213–217. <https://doi.org/10.1109/dese.2015.58>
- Almasri, A. (2022). The Users' Behavioral Intention to use Mobile Health-Tech Application to Prevent the Spreading of Coronavirus. *South East European Journal of Economics and Business*, 17(2), 18–33. <https://doi.org/10.2478/jeb-2022-0012>

- Anandari, D., Kurniawan, A., & Gamelia, E. (2025). Enablers and barriers of telemedicine in Indonesia: A systematic review. *Public Health Nursing*. <https://doi.org/10.1111/phn.13552>
- Andriani, R., Nisaa, A., & Nurbaya, F. (2023). Model penerimaan teknologi telemedicine pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 11(1). <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.505>
- Galuh Puspitarani Sudaryono, N., Fadhiil, M., Syarifah, S., & Rinawati Simanjuntak, E. (2023). Application of technology acceptance model (TAM) in telemedicine application during covid-19 pandemic. *Journal of World Science*, 2(7), 909–921. <https://doi.org/10.58344/jws.v2i7.311>
- Husnul Khotimah, F. K., Fahmi, I., & Hartono, S. (2022). New normal analysis of telemedicine-based healthcare industry. *International Journal of Science and Healthcare Research*, 7(3), 86–91. <https://doi.org/10.52403/ijshr.20220714>
- Jang, M. (2023). Why do people use telemedicine apps in the Post-COVID-19 Era? Expanded TAM with e-health literacy and social influence. *Informatics*, 10(4), 85. <https://doi.org/10.3390/informatics10040085>
- Mahmoud, K., Jaramillo, C., & Barteit, S. (2022). Telemedicine in low- and middle-income countries during the COVID-19 Pandemic: A scoping review. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.914423>
- Malatji, W. R., Eck, R. V., & Zuva, T. (2020). Understanding the usage, Modifications, Limitations and Criticisms of Technology Acceptance Model (TAM). *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*, 5(6), 113–117. <https://doi.org/10.25046/aj050612>
- Monaghesh, E., & Hajizadeh, A. (2020). The role of telehealth during COVID-19 outbreak: A systematic review based on current evidence. *BMC Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09301-4>
- Mulyadita, U., Sutanto, E., Fiqri, M., Setiawan, E., & Pattnaik, A. (2025). Mapping Telemedicine in Indonesia: Evidence for Policy Action at a Critical Juncture. *ThinkWell*. https://doi.org/https://thinkwell.global/wp-content/uploads/2025/03/Telemedicine_in_Indonesia-FINAL-1.pdf
- Omboni, S., Padwal, R. S., Alessa, T., Benczúr, B., Green, B. B., Hubbard, I., Kario, K., Khan, N. A., Konradi, A., Logan, A. G., Lu, Y., Mars, M., McManus, R. J., Melville, S., Neumann, C. L., Parati, G., Renna, N. F., Ryvlin, P., Saner, H., ... Wang, J. (2022). The worldwide impact of telemedicine during COVID-19: Current evidence and recommendations for the future. *Connected Health*. <https://doi.org/10.20517/ch.2021.03>
- Rajak, M., & Shaw, K. (2021). An extension of technology acceptance model for mHealth user adoption. *Technology in Society*, 67, 101800. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101800>
- Ruiz Morilla, M. D., Sans, M., Casasa, A., & Giménez, N. (2017). Implementing technology in healthcare: Insights from physicians. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-017-0489-2>

- Schürmann, F., Westmattmann, D., & Schewe, G. (2025). Factors influencing telemedicine adoption among health care professionals: Qualitative interview study. *JMIR Formative Research*, 9, e54777. <https://doi.org/10.2196/54777>
- Tan, P. J. B. (2013). Applying the UTAUT to understand factors affecting the use of English e-learning websites in Taiwan. *Sage Open*, 3(4). <https://doi.org/10.1177/2158244013503837>
- Sarasnita, N., Raharjo, U. D., & Rosyad, Y. S. (2021). Dampak pandemi covid-19 terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 1(1), 307–315.
- Shinta, A., Zaid, Z., & Pratondo, K. (2022). Peran Persepsi Kemudahan Dan Kegunaan Dalam Mempengaruhi Penerimaan Telehealth Oleh Pasien Covid-19. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 7(1), 209–220.
- Yuwono, C. A., & Ellyawati, J. (2022). Antecedent Niat Penggunaan Berkelanjutan Dan Pengaruhnya Pada Niat Merekomendasikan Telemedisin Pasca-Pandemi Covid-19. *Modus*, 34(2), 224–247.