

Implementasi Telemedicine Sebagai Upaya Peningkatan Akses Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dipedesaan

Mona Fandani^a | Kosasih^b

^{a,b}Program Studi Magister Manajemen Direktorat Pascasarjana Universitas Sangga Buana Bandung 2025

*Corresponding author: monafandani@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to explore the implementation of telemedicine as an effort to improve access and quality of health services at Julok Community Health Center, Aceh Utara. The research employed a qualitative descriptive-exploratory method, with data collected through in-depth interviews, observations. Data were analyzed thematically to identify patterns and meanings related to the implementation of telemedicine. The findings indicate that telemedicine provides easier access for patients to obtain medical consultations, reduces geographical and financial barriers, and increases efficiency in health service delivery. In terms of service quality, telemedicine was found to facilitate faster response times and better continuity of care. However, limitations were identified, including unstable internet connectivity and difficulties in establishing accurate diagnoses without face-to-face examination. Based on these findings, it can be concluded that telemedicine plays an important role in supporting health service delivery in rural areas, but it cannot fully replace conventional services. It is recommended that further studies examine the clinical effectiveness of telemedicine and its long-term impact on patient health outcomes. Practically, strengthening digital infrastructure and digital literacy training is necessary to optimize the use of telemedicine in primary health care.

Keywords: Improving Public Access and Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan telemedicine sebagai upaya meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Julok, Aceh Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan pendekatan eksploratori, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi, kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan makna yang berkaitan dengan implementasi telemedicine. Hasil penelitian menunjukkan bahwa telemedicine memberikan kemudahan akses bagi pasien untuk mendapatkan konsultasi medis, mengurangi hambatan geografis dan finansial, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Dari segi kualitas pelayanan, telemedicine juga memfasilitasi waktu tanggap yang lebih cepat dan kontinuitas pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, terdapat beberapa keterbatasan, seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kesulitan dalam menegakkan diagnosis secara akurat tanpa pemeriksaan tatap muka. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa telemedicine berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan di daerah pedesaan, meskipun belum dapat sepenuhnya menggantikan layanan konvensional. Disarankan agar penelitian selanjutnya menelaah efektivitas klinis dan dampak jangka panjang telemedicine terhadap hasil kesehatan pasien. Secara praktis, perlu dilakukan penguatan infrastruktur digital serta pelatihan literasi digital guna mengoptimalkan pemanfaatan telemedicine dalam layanan kesehatan primer.

Kata Kunci :Peningkatan Akses Publik dan Kualitas Pelayanan

Citation:

Fandani, M., & Kosasih, K. (2025). Implementasi telemedicine sebagai upaya peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di pedesaan. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 9(2), 177–183.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan setiap orang yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas adalah indikator penting dalam pembangunan suatu Negara, tetapi seluruh masyarakat Indonesia belum mendapatkan akses yang mudah. Seperti, jarak yang jauh ke rumah sakit, terbatasnya dokter spesialis di daerah terpencil, dan keterbatasan sarana medis, sehingga layanan kesehatan belum merata. Pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi kesenjangan terutama terkait distribusi tenaga kesehatan, khususnya dokter dan dokter spesialis yang belum merata di berbagai wilayah (Lukito 2024). Permasalahan ini terjadi karena Indonesia merupakan Negara yang sangat luas dan banyak kepulauan, sehingga menghambat pemerataan pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini diperlukan peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Pekembangan teknologi digital telah memberi peluang untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi tersebut adalah telemedicine, yaitu pelayanan medis jarak jauh yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Who and Unicef 2018). Dengan adanya telemedicine, dokter dan pasien bisa berinteraksi tanpa harus bertemu secara langsung. Sehingga dapat mengurangi hambatan geografis, meningkatkan efisiensi layanan, serta mempercepat proses diagnosis dan pengobatan (setiadi dan sari 2021). Namun penerapan telemedicine belum sepenuhnya bisa di akses dengan lancar, masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang tidak merata, rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat, dan keamanan data pasien (Sari el al 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian mengenai implementasi telemedicine sebagai upaya peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sangat penting. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai efektivitas telemedicine, dan dapat mewujudkan pemerataan layanan kesehatan d Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA

Grand Theory

Teknologi telemedicine sangat bermanfaat bagi pasien yang berada di daerah terpencil dan sulit di jangkau oleh fasilitas kesehatan. Tidak hanya itu, telemedicine juga mendukung integrasi system manajemen informasi kesehatan, sehingga data kesehatan pasien dapat di akses dengan mudah dan aman oleh tenaga medis yang memerlukan data tersebut. Telemedicine memberikan fleksibilitas bagi pasien untuk menerima perawatan sesuai kebutuhan mereka dan rekomendasi dokter. (Calundu 2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa, mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung dapat meningkatkan resiko terpapar infeksi, terutama bagi individu dengan kondisi kesehatan kronis atau system kekebalan tubuh yang lemah. Oleh karena itu telemedicine hadir menjadi solusi mengurangi resiko penularan infeksi yang bisa terjadi di rumah sakit atau klinik, sambil memperluas jangkauan layanan kesehatan ke daerah-daerah terpencil. Teknologi ini juga memiliki potensi besar untuk layanan kesehatan di wilayah yang terbatas fasilitas kesehatan.

Pengertian Akses Pelayanan Kesehatan

Akses pelayanan kesehatan dalam penelitian ini diartikan sebagai kemudahan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan sesuai kebutuhannya. Seperti dari sisi biaya, ketersediaan tenaga medis dan fasilitas, serta kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan kesehatan dengan baik. Dengan hadirnya teknologi telemedicine diharapkan dapat mengurangi hambatan jarak dan waktu yang selama ini menjadi kendala dalam memperoleh layanan kesehatan. (Lukito 2024) menjelaskan bahwa, meskipun masih tergolong baru di Indonesia, masyarakat sudah banyak menggunakannya. Kita dapat mengatasi banyak masalah layanan kesehatan dengan cara melakukan reformasi di pelayanan kesehatan masyarakat Indonesia dengan menggunakan.

Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan telah mengalami transformasi dengan munculnya teknologi telemedicine. Implementasi telemedicine menawarkan potensi baik untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, terutama di wilayah pedesaan yang sulit dijangkau. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Agustina et al 2025), kualitas dalam layanan kesehatan terdiri dari dua aspek utama, yakni mutu teknis yang meliputi keterampilan profesional, akurasi diagnosis, dan keandalan prosedur medis. Serta mutu fungsional yang menekankan cara layanan disampaikan, seperti empati, komunikasi, dan keterlibatan pasien dalam proses layanan. Inovasi layanan kesehatan berbasis teknologi ini harus diperhatikan dari pengalaman pengguna dan kekuatan system *telehealth* itu sendiri. Seperti yang dipaparkan dalam studi (Damayanti & Gani 2024) menunjukkan bahwa penggunaan Telemedicine terbukti meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Dari studi di atas dapat kita pelajari bahwa mutu pelayanan telemedicine tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, seperti fungsi aplikasi dan ketepatan diagnosis. Tetapi juga pada bagaimana pengalaman pasien dibentuk melalui interaksi digital yang nyaman, efektif, dan memuaskan.

Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian telah membahas mengenai pengaruh implementasi Telemedicine terhadap upaya peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitian (Sunaryo 2023) menjelaskan bahwa telemedicine secara signifikan mendukung kualitas pelayanan medis tanpa bertemu langsung, meskipun ada beberapa penelitian menunjukan keterbatasan dalam mendiagnosis pasien secara efektif melalui telemedicine. Dan pada penelitian (Syamsuddin 2024) menjelaskan bahwa Telemedicine memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, terutama di daerah pedesaan dan tertinggal, namun implementasinya memerlukan penanganan yang cermat terhadap berbagai hambatan infrastruktur, regulasi, dan kepercayaan social.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksploratif. Metode penelitian kualitatif ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada pembahasan mendalam mengenai implementasi telemedicine dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah pedesaan. Penelitian ini memberikan peluang bagi peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi serta kesan yang di rasakan oleh tenaga kesehatan maupun dirasakan bagi pasien

sebagai pengguna layanan. Dengan demikian data yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga memberikan refleksi realitas sosial yang terjadi di lapangan.

Lokasi penelitian ini ditetapkan di Puskesmas Julok Aceh Timur. Peneliti memilih lokasi ini secara purposive, dengan mempertimbangkan bahwa puskesmas tersebut telah melakukan layanan telemedicine dan melayani masyarakat dengan latar belakang pasien yang beragam, tentunya masyarakat di pedesaan. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji bagaimana telemedicine berkontribusi dalam mengatasi keterbatasan akses layanan kesehatan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Partisipan dari penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu yang pernah menggunakan layanan telemedicine dan tenaga kesehatan. Penentuan jumlah partisipan pada penelitian ini tidak didasarkan pada perhitungan statistik, artinya, proses pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak memberikan temuan baru yang signifikan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in depth interview*), observasi.

Wawancara dilakukan untuk mencari pengalaman personal, seperti persepsi hambatan yang dihadapi oleh pasien dan tenaga medis dalam menggunakan telemedicine. Selanjutnya peneliti melakukan observasi untuk mengamati langsung proses pelayanan telemedicine.

Proses analisis data menggunakan analisis tematik yang meliputi beberapa tahapan. Yaitu,

1. Reduksi data, yaitu menyederhanakan data mentah dari wawancara dan observasi.
2. Penyajian data, yaitu menyusun data ke dalam bentuk narasi tematik supaya lebih mudah dipahami
3. Membuat kesimpulan dengan cara merumuskan makna dari data yang diperoleh dan menghubungkan dengan tujuan penelitian.

Dengan menggunakan metode ini, diharapkan peneliti mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi telemedicine di puskesmas Julok Aceh Timur, dan bisa berkontribusi terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat pedesaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran umum lokasi penelitian

Puskesmas Julok Aceh Timur merupakan salah satu fasilitas kesehatan pertama di Aceh Timur yang telah menggunakan telemedicine sejak tahun 2023. Layanan ini berfokus untuk konsultasi jarak jauh, terkhusus bagi pasien yang berdomisili di daerah pedesaan dengan akses terbatas terhadap fasilitas Kesehatan.

Implementasi Telemedicine dalam Peningkatan Akses

Hasil dari wawancara dengan pasien menunjukkan bahwa implementasi layanan telemedicine sangat membantu mereka untuk mengakses tenaga kesehatan tanpa datang langsung ke puskesmas. Beberapa pasien juga mengatakan layanan ini sangat membantu saat kondisi darurat ringan ketika jarak menjadi kendala.

Tabel 1. Aksesibilitas Telemedicine Berdasarkan Pengalaman Pasien

No.	Indikator Akses	Tawara Lapangan
1.	Kemudahan akses dari rumah	Pasien merasa lebih hemat waktu dan biaya transportasi
2.	Ketersediaan Layanan	Telemedicine tersedia pada jam kerja puskesmas
3.	Hambatan Teknis	Beberapa pasien terkendala jaringan internet

(Sumber: Data Primer, 2025)

Dampak Telemedicine terhadap Kualitas Pelayanan

Tenaga kesehatan mengatakan bahwa layanan telemedicine dapat membantu mereka dalam memberikan konsultasi secara cepat, terutama pada kasus pasien penyakit ringan. Tetapi, tenaga medis juga menekankan bahwa keterbatasan media komunikasi membuat diagnose mendapat tetap membutuhkan kunjungan langsung pasien ke puskesmas.

Berikut alur pelayanan telemedicine di puskesmas julok aceh utara:

Pasien → Aplikasi/WA video call → Tenaga medis → Hasil Konsultasi→Tindak Lanjut

Pembahasan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi telemedicine di Puskesmas Julok Aceh Utara mampu meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di pedesaan. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Rahmawati et al 2023) dengan temuannya yaitu telemedicine dapat membantu mengurangi hambatan geografis dan biaya transportasi bagi masyarakat pedesaan di Indonesia. Dengan demikian, implementasi telemedicine dsapat menjadi solusi alternative dalam memperluas jangkauan pelayanan kesehatan primer.

Jika kita lihat dari sisi kualitas pelayanan, pasien sangat mengapresiasi respon cepat dari tenaga kesehatan melalui telemedicine. Namun, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan jaringan internet dan keterbatasan diagnosis secara non-face to face masih menjadi tantangan. Temuan ini sama dengan hasil penelitian dari (Putri & Hidayat 2022) yang menemukan kualitas layanan telemedicine masih dipengaruhi oleh kendala teknis, seperti stabilitas jaringan dan literasi digital pasien. Oleh sebab itu, telemedicine tidak dapat sepenuhnya menggantikan layanan tatap muka, tetapi berfungsi sebagai dapat membantu efisiensi konsultasi awal.

Dengan demikian, telemedicine sangat membantu bagi masyarakat pedesaan dan menjadi solusi yang efektif sebagai upaya peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan, tetapi perlu dukungan dari infrastruktur digital yang lebih merata di pedesaan serta pelatihan untuk tenaga kesehatan dan untuk masyarakat, agar pemanfaatnya lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian “Implementasi Telemedicine Sebagai Upaya Peningkatan Akses Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Julok Aceh Utara” dapat kita ambil kesimpulan bahwa penerapakan telemedicine mampu memberikan dampak positif pada pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, terkhusus pada masyarakat di pedesaan. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa telemedicine dapat meningkatkan aksesibilitas layanan pada kesehatan. Hal ini

dapat ditandai dengan berkurangnya hambatan biaya, jarak seta waktu bagi pasien. Kemudian, dari sisi kualitas pelayanan, pasien mendapatkan kemudahan dalam konsultasi cepat dari tenaga kesehatan. Penelitian ini juga mendapatkan adanya sejumlah hambatan dalam implementasi telemedicine, permasalahan paling utama adalah terkendala jaringan internet dan keterbatasan dalam memberikan diagnosa yang akurat tanpa melakukan pemeriksaan secara langsung. Oleh sebab itu, telemedicine lebih tepat digunakan sebagai pendukung layanan tatap muka, bukan sebagai pengganti utama. Tetapi, secara keseluruhan, telemedicine di puskesmas julok aceh utara telah menjadi inovasi secara luas seperti jangkauan layanan kesehatan dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Walaupun masih diperlukan perbaikan-perbaikan dari aspek teknis maupun system pendukung.

SARAN

Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi semua kalangan baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, terkait inovasi pelayanan berbasis teknologi digital. Untuk penelitian selanjutnya peneliti sarankan untuk memperluas kajian pada aspek efektivitas klinis telemedicine, kepuasan tenaga medis, dan dampak terhadap outcome kesehatan pasien. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara objektif efektivitas telemedicine dibandingkan pelayanan konvensional.

Saran Praktis

Saran praktis terkhusus pada implikasi manajerial. Bagi pihak puskesmas diperlukan peningkatan infrastruktur sebagai pendukung, seperti perangkat digital yang memandai, jaringan internet yang stabil dan melakukan pelatihan literasi digital bagi tenaga kesehatan maupun bagi masyarakat. Hal ini disarankan agar layanan telemedicine dapat berjalan dengan optimal.

Bagi pemerintah daerah juga diharapkan dapat memberikan dukungan kebijakan dan anggaran untuk memperkuat system telemedicine. Terutama di wilayah terpencil. Selain itu masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan telemedicine ini sebagai alternatif konsultasi awal. Tetapi patut di pahami juga bahwa konsultasi secara tatap muka tetap penting untuk kondisi kesehatan yang memerlukan diagnose lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Literatur Review: Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120-131.
- Calundu, R. (2024). Efektivitas Prilaku Sosial Ekonomi Pelayanan Puskesmas Pada Masyarakat Marginal Di Kota Makassar. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 7(4), 1385-1400.
- Damayanti, F., & Gani, A. (2024). Hubungan Pemanfaatan Telemedicine Dengan Peningkatan Kepuasan Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Syntax Idea*, 6(3), 1085-1100.
- Hidayat, R. (2022). Pengaruh Proteksi Dan Hukum Praktik Kedokteran Terhadap Pelayanan <https://jurnal.utu.ac.id/jbkan/>

- Kesehatan Berbasis Online. *Jurnal Riset Ilmu Keadilan Dan Hukum*, 1(1), 43-62.
- Lukito, M., & Gani, A. (2024). Pelayanan kesehatan yang efisien dan terjangkau melalui transformasi kesehatan digital via telemedicine di Indonesia. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 14(2), 107-117.
- Rohmah, A. A., Rachmawati, R., & Mei, E. T. W. (2023). Smart city achievement through implementation of digital health services in handling COVID-19 Indonesia. *Smart Cities*, 6(1), 639-651.
- Sari, P. K., Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Yazid, S., & Aji, R. F. (2022, December). Information security behavior in health information systems: a review of research trends and antecedent factors. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 12, p. 2531). MDPI.
- Sunaryo, S. P. (2023). Implementasi Komunikasi Online antara Dokter dan Pasien melalui Telemedicine di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 7(1), 37-50.
- Syamsuddin, S., & Jusliani, J. (2024). Implementasi Telemedicine dan Implikasinya terhadap Akses serta Kualitas Pelayanan Kesehatan di Komunitas Pedesaan: Mini Review. *Jurnal Riset Sains dan Kesehatan Indonesia*, 1(3), 117-123.
- Indrawan, K. A., Manela, C., Sawitri, R., Pamungkas, A. A., & Gundjojo, K. P. (2024). Peran Rumah Sakit Dalam Pelaksanaan Telemedicine: Mewujudkan Akses Kesehatan yang Lebih Baik di Era Digital. *Proceeding Masyarakat Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(01), 233-240.
- WHO and UNICEF. (2018). Declaration of Astana: Global Conference on Primary Health Care.