

## **BAB II**

### **PERKEMBANGAN, PERILAKU DAN RESPONS MASYARAKAT, SERTA PERAN PEMERINTAH TERHADAP TELEMEDICINE DI INDONESIA**

#### 2.1. Perkembangan Aplikasi Telemedicine di Indonesia

Telemedicine merupakan layanan kesehatan jarak jauh yang beroperasi melalui teknologi informasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019, peran Telemedicine di Indonesia memenuhi fungsi sebagai; (1.) penyampaian informasi diagnosis, (2.) pencegahan dan pengobatan penyakit, (3.) penelitian dan evaluasi, serta (4.) pendidikan berkelanjutan penyedia pelayanan kesehatan (Indonesia, 2019). Telemedicine dapat menjadi salah satu akses pelayanan kesehatan substitusi dari pelayanan kesehatan tatap muka. Saat ini Telemedicine dapat diakses melalui berbagai macam perangkat, salah satunya yang paling populer adalah Telemedicine seluler atau yang dapat dioperasikan melalui gawai. Di Indonesia, teknologi Telemedicine hadir sebagai alternatif untuk menghadapi tantangan akses layanan kesehatan di Indonesia yang belum merata.

Aksesibilitas dan distribusi fasilitas kesehatan suatu negara dinilai melalui standar yang ditetapkan World Health Organization (WHO) berdasarkan jumlah fasilitas dan pemenuhan indeksinya, dihitung bahwa terdapat fasilitas kesehatan umum di Indonesia dengan jumlah yang masih belum memenuhi indeks, yaitu puskesmas (Kurnia, 2024). Ketersediaan puskesmas di Indonesia berada di indeks 1,4 per 100.000 penduduk Angka tersebut jauh dari standar acuan WHO yang menyarankan 2 pusat kesehatan primer per 100.000 penduduk (Kurnia, 2024).

Tidak hanya ketersediaan fasilitas kesehatan yang menjadi masalah, jumlah tenaga medis minim juga menjadi salah satu masalah dalam pembangunan sektor

kesehatan di Indonesia. Muhadjir Effendy selaku Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK) menjelaskan bahwa Indonesia menghadapi krisis ketersediaan tenaga medis dimana hanya ada 0,68 dokter (termasuk dokter spesialis) per 1.000 populasi di Indonesia (Effendy, 2023). Berdasarkan standar yang ditetapkan WHO, diperlukan tenaga medis dengan rasio 1 per 1.000 populasi (Kurnia, 2024). Perbandingan ini menjadi tanda dari kondisi pelayanan kesehatan yang belum memadai di Indonesia secara fasilitas dan sumber daya manusia.

Kondisi ketimpangan antara pemanfaatan rumah sakit pada desa dan kota di Indonesia juga menjadi salah satu masalah yang dihadapi. Terdapat perbedaan peluang yang jauh antara penduduk desa dan kota dalam memanfaatkan pelayanan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit. Dimana penduduk kota memiliki rasio kesempatan 1.208 kali lipat lebih tinggi dari penduduk desa dalam mengakses layanan kesehatan dan fasilitas rawat inap secara bersamaan (Wulandari et al., 2022). Melihat fenomena tersebut, alternatif dalam menyelesaikan permasalahan ini sangat dibutuhkan untuk memastikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses masyarakat, serta mengurangi masalah kebutuhan layanan kesehatan masyarakat dan SDM kesehatan yang belum memadai. Hal ini dapat dijumpai melalui pemanfaatan teknologi. Integrasi teknologi dengan kesehatan terus berkembang hingga ditemukannya saluran kesehatan digital pada saat ini. Hal ini didukung oleh pernyataan World Economic Forum tahun 2023 bahwa Telemedicine merupakan upaya yang layak dilakukan untuk mendistribusikan pelayanan kesehatan hingga ke daerah pelosok dan pedesaan (Chandrasekhar, 2023).

Kehadiran Telemedicine di Indonesia dipelopori oleh Halodoc pada tahun 2016 diikuti oleh platform Telemedicine lainnya (Halodoc, n.d.). Pada awal Telemedicine beroperasi di Indonesia, tingkat pemanfaatan masyarakat terhadap pelayanan ini masih tergolong minim walaupun telah memiliki fitur dan opsi yang luas, seperti; konsultasi dokter, pemesanan obat, informasi fasilitas kesehatan, hingga jasa tes laboratorium yang bisa dilakukan di manapun (Yuniarto, 2025). Hingga awal tahun 2021, terjadi pandemi COVID-19 yang menyebabkan adanya

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diatur Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) Nomor 24 Tahun 2022, membatasi warga dalam melakukan kegiatan di ruang publik (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2022). Kondisi ini meningkatkan popularitas beberapa platform Telemedicine sebagai opsi untuk melakukan konsultasi kesehatan dalam keterbatasan mobilitas. Kemenkes bahkan turut bekerja sama dengan Alodokter, salah satu aplikasi Telemedicine di Indonesia dalam rangka mempercepat Program Vaksinasi Nasional pada tahun 2021 melalui pelayanan vaksinasi COVID-19 yang terintegrasi pendaftaran jarak jauh melalui aplikasi Alodokter (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2021).

Saat ini terdapat banyak aplikasi Telemedicine seluler yang telah beroperasi di Indonesia, seperti Alodokter, KlikDokter dan lainnya. Layanan ini telah berkembang hingga menyediakan layanan pembelian obat, pemesanan vaksin online, layanan spesialisasi dokter beragam, dan pelayanan kesehatan lainnya yang semakin luas disediakan. Selain itu, Telemedicine telah mulai terintegrasi dengan berbagai jenis fasilitas kesehatan di Indonesia. Dilansir dari Cloud Computing Indonesia pada 2025, data Kementerian Kesehatan pada 2024 menyatakan bahwa sudah ada 63 rumah sakit dan 174 puskesmas yang terintegrasi dengan layanan Telemedicine (Cloud Computing Indonesia, 2025). Sehingga Telemedicine di Indonesia efektif menjadi alternatif untuk mengatasi tantangan layanan kesehatan bagi masyarakat.

## 2.2. Perilaku dan Respon Masyarakat terhadap Telemedicine di Indonesia

Teknologi Telemedicine di Indonesia sudah mulai dimanfaatkan sejumlah masyarakat. Menurut penemuan survei dari Deloitte, Telemedicine umumnya digunakan masyarakat Indonesia untuk berbagai layanan seperti konsultasi dokter (40%) dan pembelian obat (30%) (Deloitte, 2022). Pada jurnal yang sama, Deloitte menyatakan bahwa ada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan Telemedicine. Responden menyatakan puas (57%), sangat puas (3%), atau netral

(35%) (Deloitte, 2022). Selain itu, 95% dari responden survei juga bersedia untuk menggunakan Telemedicine di masa mendatang, dengan 38% responden meyakini bahwa seperempat dari seluruh kunjungan ke rumah sakit bisa digantikan oleh pelayanan Telemedicine (Deloitte, 2022). Meskipun data Deloitte menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, respons masyarakat Indonesia terhadap Telemedicine di media sosial tetap beragam. Hal ini mencerminkan pengalaman setiap pengguna memiliki keunikan tersendiri ketika mengadopsi layanan kesehatan digital tersebut.

Masyarakat Indonesia sebagai masyarakat yang komunal juga menggunakan Telemedicine melalui dorongan dari keluarga dan teman. Hal ini ditandai juga oleh beberapa unggahan pengguna pada beberapa media sosial, salah satunya X, yang mengaku menggunakan aplikasi Telemedicine karena rekomendasi dari orang terdekat. Pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa masyarakat di negara berkembang cenderung saling bergantung satu sama lain dalam urusan sosial dan ekonomi karena tinggal bersama keluarga (Kamal et al., 2020). Oleh karena itu, keputusan individu dalam memutuskan untuk menggunakan teknologi (tahap adopsi awal) sangat dipengaruhi lingkungan terdekat, ketika seseorang belum memiliki pengalaman dalam mengoperasikan teknologi baru (Talukder et al., 2020).

Namun dorongan pengaruh sosial untuk menggunakan Telemedicine terutama di Indonesia masih menjadi pertanyaan. Ditemukan bahwa pengujian sebelumnya terkait hubungan pengaruh sosial terhadap penggunaan Telemedicine menunjukkan hasil yang bervariasi. Pada sejumlah studi pengadopsian Telemedicine, ditemukan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap intensi perilaku penggunaan (Mohtar et al., 2025; Penney et al., 2021; Vidal et al., 2024). Di sisi lain, sejumlah studi juga menemukan bahwasanya pengaruh sosial justru berpengaruh minim terhadap penggunaan aktual Telemedicine (Alam et al., 2019; Türkyılmaz, 2023) dan pada studi lainnya, ditemukan bahwa pengaruh sosial tidak memberi pengaruh secara signifikan terhadap intensi perilaku (Woo & Dowding, 2020). Perbedaan hasil dari setiap penelitian menunjukkan bahwa peran pengaruh sosial terhadap intensi perilaku pengguna Telemedicine selalu berbeda pada setiap

teknologi

atau

populasi.

### 2.3. Peran Pemerintah dalam Penerapan Telemedicine

Pemerintah aktif berperan dalam meregulasi pelayanan Telemedicine di Indonesia. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes) Nomor 20 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, pemerintah secara resmi mengatur landasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan Telemedicine di Indonesia. Regulasi ini mencakup berbagai aspek penting dari Telemedicine, di antaranya ditetapkan; tujuan, jenis pelayanan, fasyankes penyelenggara, hak dan kewajiban hingga persyaratan penyelenggaraan telah diatur pada Permenkes tersebut agar praktik layanan nantinya dilakukan sesuai aturan berlaku (Indonesia, 2019).

Peran pemerintah dalam mengoptimasi pelayanan Telemedicine lainnya bisa dilihat melalui pencetusan aplikasi resmi berbasis digital dari BPJS Kesehatan yakni JKN Mobile. Aplikasi JKN Mobile dikembangkan oleh BPJS Kesehatan guna menyediakan layanan kesehatan *mobile* yang mudah diakses anggota masyarakat (JKN Mobile, 2018). Memiliki fasilitas yakni di antaranya; Fitur Informasi JKN, Lokasi (Kantor BPJS Kesehatan Faskes Tingkat Pertama, dan Faskes Rujukan Tingkat Lanjutan), Fitur Konsultasi Dokter, dan lainnya. Fitur Konsultasi Dokter merupakan pelayanan Telemedicine, pelayanan ini telah terintegrasi dengan fasyankes, dimana peserta BPJS Kesehatan dapat menghubungi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) untuk berkonsultasi kesehatan melalui JKN Mobile (JKN Mobile, 2018).

Selain menyediakan layanan secara mandiri, pemerintah melalui Kementerian Kesehatan juga beberapa kali bekerja sama dengan aplikasi Telemedicine di Indonesia. Salah satu kerja sama yang beberapa tahun kebelakang yang dilaksanakan, adalah penandatanganan Nota Kesepahaman antara Kementerian Kesehatan dan Alodokter pada April 2024 (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2024). Atas kemitraan yang berfokus pada;

(1.) Peningkatan Akses Pendidikan Tenaga Medis

Memper memudahkan dokter pada daerah terpencil untuk memperoleh Satuan Kredit Profesi (SKP) melalui praktik secara daring melalui Telemedicine.

(2.) Standardisasi Layanan Puskesmas

Perlengkapan fasyankes tingkat bawah seperti Puskesmas, dengan alat kesehatan canggih seperti USG dan EKG untuk nantinya data pasien Puskesmas dikirim kepada dokter spesialis melalui Telemedicine.

(3.) Pemberdayaan Masyarakat

Sosialisasi edukasi ibu rumah tangga agar memiliki literasi medis dasar untuk menjadi “dokter rumah tangga” bagi anggota keluarganya.

Hal ini dilakukan sebagai upaya mendukung transformasi layanan kesehatan digital di Indonesia, untuk berlanjut menyediakan layanan kesehatan yang mudah diakses, murah, dan terstandar.

Tidak hanya bertujuan untuk menciptakan akses kesehatan yang lebih baik untuk masyarakat, kerja sama Kementerian Kesehatan bersama Telemedicine lainnya juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan selaku sumber daya dalam praktik Telemedicine. Salah satunya, Kementerian Kesehatan semenjak tahun 2025 lalu telah bekerja sama dengan Halodoc untuk memberikan akreditasi terhadap salah satu program Halodoc, yakni; Halodoc Academy yang merupakan program peningkatan kompetensi tenaga kesehatan Indonesia (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2024). Tepatnya, pelatihan tenaga kesehatan ini telah diakreditasi oleh Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan (Ditjen Nakes), Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2024).

Kedua bentuk kerja sama di atas merupakan serangkaian contoh dari berbagai kegiatan yang aktif diinisiasi oleh pemerintah melalui Kementerian Kesehatan untuk mengupayakan adopsi teknologi Telemedicine bagi masyarakat sebagai

perluasan bentuk layanan kesehatan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga meningkatkan mutu tenaga kesehatan di Indonesia dengan memanfaatkan akomodasi teknologi.