

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN DIGITAL: PERSPEKTIF GENERASI MILENIAL DI KOTA KENDARI

Jumakil

Peminatan Biostatistik dan Sistem Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Indonesia

* jumakil@aho.ac.id

Alamat: Jl. H.E.A. Mokodompit, Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu, Kendari
Korespondensi penulis: jumakil@aho.ac.id

Abstract. *Background:* The millennial generation, born between 1981 and 1996, is the demographic group most adaptable to digital technology. As digital natives, this generation tends to be more open and familiar with the use of technology in various daily life activities, including accessing health services. *Method:* This type of research is quantitative research, and is an explanatory research. Sampling uses accidental sampling techniques. The number of samples is 300 millennials. *Result:* a positive and significant influence of System Quality on satisfaction in digital health service consultations with an original sample value of 0.599 and a p-value of 0.000 <0.05. Information Quality on satisfaction in digital health service consultations with an original sample value of 0.226 and a p-value of 0.001 <0.05. and Service Quality on satisfaction in digital health service consultations with an original sample value of 0.160 and a p-value of 0.003 <0.05. *Conclusion:* Millennials' satisfaction with digital health services is determined by system quality, service quality, and information quality.

Keywords: digital health service consultation, information quality, service quality, system quality

Abstrak. *Background:* Generasi milenial, yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996, merupakan kelompok demografis yang paling adaptif terhadap teknologi digital. Sebagai digital native, generasi ini cenderung lebih terbuka dan familiar dengan penggunaan teknologi dalam berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari, termasuk dalam mengakses layanan kesehatan.

Method: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan merupakan penelitian explanatory research. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Jumlah sampel sebanyak 300 orang generasi milenial. **Result:** pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Sistem terhadap kepuasan pada konsultasi layanan kesehatan digital dengan nilai original sampel 0,599 dan nilai p-value 0,000<0,05. Kualitas Informasi terhadap kepuasan pada konsultasi layanan kesehatan digital dengan nilai original sampel 0,226 dan nilai p-value 0,001<0,05. dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pada konsultasi layanan kesehatan digital dengan nilai original sampel 0,160 dan nilai p-value 0,003<0,05. **Conclusion:** Kepuasan generasi milenial terhadap layanan kesehatan digital ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi.

Kata kunci: konsultasi layanan kesehatan digital, kualitas infomasi, kualitas layanan, kualitas sistem

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor layanan kesehatan. Transformasi digital di bidang kesehatan atau yang dikenal dengan istilah digital health telah membawa inovasi signifikan dalam cara masyarakat mengakses layanan kesehatan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan konsultasi kesehatan digital yang memungkinkan pasien berkonsultasi dengan tenaga kesehatan profesional melalui platform digital tanpa harus bertemu secara tatap muka. Menurut data global, pasar telemedicine diproyeksikan tumbuh dari USD 87,41 miliar pada tahun 2022 menjadi USD 286,22 miliar pada tahun 2030, dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 17,2% (GlobeNewswire 2023). Fenomena ini menandai pergeseran paradigma dalam cara masyarakat mengakses layanan kesehatan, dari yang sebelumnya konvensional berbasis tatap muka menjadi layanan digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Di Indonesia, perkembangan layanan konsultasi kesehatan digital mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Berbagai platform seperti *Halodoc*, *Alodokter*, *KlikDokter*, dan *Good Doctor* telah menjadi pilihan utama masyarakat untuk berkonsultasi dengan tenaga kesehatan profesional. Data menunjukkan bahwa pengguna aplikasi kesehatan digital di Indonesia meningkat drastis, dengan jumlah unduhan aplikasi kesehatan mencapai puluhan juta pengguna. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga telah mendukung pengembangan telemedicine melalui berbagai regulasi, termasuk Permenkes Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, yang semakin memperkuat legitimasi layanan kesehatan digital di tanah air (Kementerian Kesehatan R.I. 2020).

Generasi milenial, yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996, merupakan kelompok demografis yang paling adaptif terhadap teknologi digital. Sebagai digital native, generasi ini cenderung lebih terbuka dan familiar dengan penggunaan teknologi dalam berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari, termasuk dalam mengakses layanan kesehatan. Karakteristik generasi milenial yang menghargai kemudahan, kecepatan, dan efisiensi menjadikan mereka sebagai segmen pasar utama untuk layanan konsultasi kesehatan digital. Selain itu, generasi milenial juga dikenal sebagai generasi yang kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan yang mereka terima, Generasi

ini mewakili lebih dari 25,87% populasi Indonesia (BPS 2020), menjadikan mereka segmen pasar yang sangat strategis untuk layanan kesehatan digital.

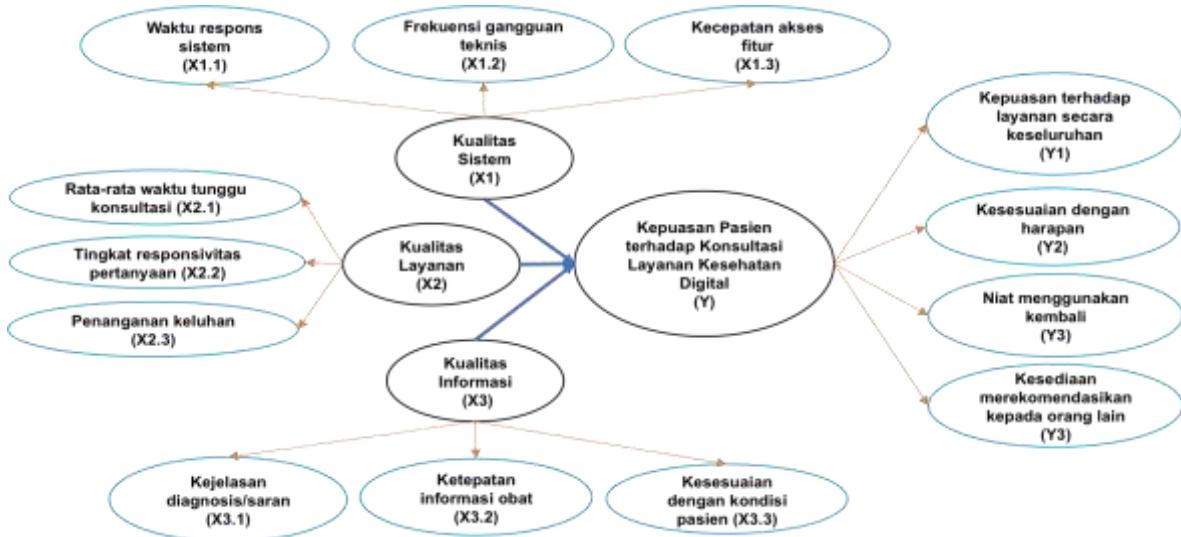
Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien generasi milenial terhadap layanan konsultasi kesehatan digital, mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang paling mempengaruhi kepuasan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan, baik konvensional maupun digital (Utomo, Widjanarko, and Shaluhiyah 2023; Wulandari, Rachmawaty, L. Ilkafah, et al. 2021). Dalam konteks layanan kesehatan digital, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas medis yang diberikan, tetapi juga aspek teknologi seperti user interface, kemudahan akses, kecepatan respons, keamanan data pribadi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas pengguna (Utomo et al. 2023), meningkatkan utilisasi layanan (Kementerian Kesehatan R.I. 2025), dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Laksono 2022). Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan rendahnya adopsi teknologi kesehatan digital dan kembalinya masyarakat ke layanan konvensional yang berpotensi kurang efisien (Wulandari, Rachmawaty, I. Ilkafah, et al. 2021).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), yang mencoba menjelaskan fenomena yang ada. *Explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono 2017). Penelitian ini menggunakan metode survei analitik. Penelitian survei analitik dapat mengetahui sejauh mana keterlibatan dari suatu faktor terhadap terjadinya suatu kejadian dari analisis korelasi (Notoadmojo 2018). Variabel berserta indikator yang diteliti disajikan dalam model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Jumlah sampel sebanyak 300 orang generasi milenial. Kuesioner disebar menggunakan google form dengan ketentuan responden generasi milenial, semua data yang masuk dilakukan cleaning, responden yang tidak memenuhi syarat dikeluarkan dari responden. Analisis inferensial yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan pendekatan PLS (*Partial Least Square*).

Dalam penelitian ini dilakukan dua tahapan pengujian yaitu pengujian *outer model* kemudian dilanjutkan dengan pengujian *inner model*. Uji *outer model* dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang digunakan dalam penelitian. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* atau nilai *outer loading* atau keduanya. Nilai *AVE* yang diharapkan pada uji *validitas konvergen* lebih besar dari 0,7.

Pada uji *validitas konvergen* dengan *outer loading*, nilai yang diharapkan lebih besar dari 0,7 pada penelitian konfirmatori dan lebih besar dari 0,5 pada penelitian pengembangan serta dapat menggunakan skala 0,5 – 0,6 (Chin 1998; Ghazali and Latan 2014), dimana jika terdapat *outer loading* nilai *loading factor* yang lebih kecil dari 0,7 maka harus dikeluarkan dari model (Fornell and Larcker 1981; Sarwono and Narimawati 2015).

Setelah semua variabel dan indikator memenuhi kriteria uji minimum, langkah selanjutnya adalah pengujian *inner model*. Uji *inner model* digunakan untuk melihat hubungan antar variabel laten. Dalam pengujian inner model dilakukan pengujian hipotesis yang meliputi pengujian nilai *P-Value*, *T-Statistic* dan *Original Sample* (Chin 1998). Aplikasi statistik yang digunakan adalah *Smart-PLS.3*.

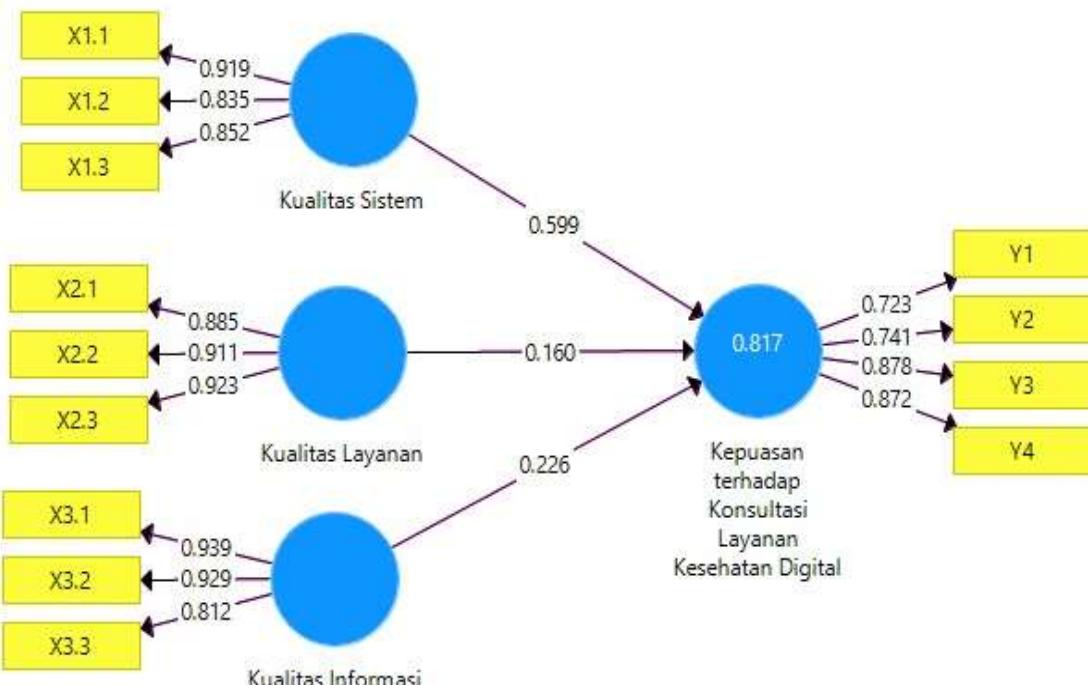
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sasaran penelitian ini adalah generasi milenial di Kota Kendari yang menggunakan layanan konsultasi kesehatan digital. Dari 300 responden 181 (60,33 %) responden berjenis kelamin perempuan, dan sisahnya 119 (39,67%) responden berjenis kelamin laki-laki. Selanjutnya dilakukan analisis statistik dengan pengujian *outher model* dan *inner model*.

Outer Model

1. Uji Validitas

Pada uji validitas *konvergen* dengan melihat nilai *outer loading* nilai yang



diharapkan lebih besar dari 0,7. Jika nilai lebih besar dari 0,7 maka indikator dinyatakan valid. Hasil uji validitas disajikan pada gambar berikut:

Gambar 2. Nilai Outer Loading Indikator

Gambar diatas menunjukkan, dari hasil analisis data diperoleh nilai outer loading setiap indikator. Seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0,7, sehingga indikator dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas dengan Nilai Cronbach's Alpha dan
Composite Reliability**

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan terhadap Konsultasi Layanan Kesehatan Digital	0,827	0,862	0,881	0,651
Kualitas Informasi	0,874	0,889	0,923	0,801
Kualitas Layanan	0,891	0,892	0,933	0,822
Kualitas Sistem	0,839	0,857	0,903	0,756

Sumber: Hasil Analisis Smart PLS3, 2025

Tabel diatas menunjukkan semua dimensi dan variabel yang diteliti memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,7 sehingga dinyatakan reliabel.

Uji Inner Model

Dalam pengujian inner model dilakukan pengujian hipotesis yang meliputi pengujian nilai *Original Sample*, *T-Statistic* dan *P-Value*. Hasil uji disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Original Sample Value, T-Statistic dan P-Value

Pengaruh antar Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Sistem -> Kepuasan terhadap Konsultasi Layanan Kesehatan Digital	0,599	0,597	0,054	11,045	0,000
Kualitas Informasi -> Kepuasan terhadap Konsultasi Layanan Kesehatan Digital	0,226	0,232	0,068	3,347	0,001

Kualitas Layanan -> Kepuasan terhadap Konsultasi Layanan Kesehatan Digital	0,160	0,158	0,054	2,965	0,003
---	-------	-------	-------	-------	--------------

Sumber: Hasil Analisis Smart PLS3, 2025

Tabel diatas menunjukkan nilai adanya pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Sistem terhadap kepuasan pada konsultasi layanan kesehatan digital dengan nilai original sampel 0,599 dan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$. Kualitas Informasi terhadap kepuasan pada konsultasi layanan kesehatan digital dengan nilai original sampel 0.226 dan nilai *p-value* $0,001 < 0,05$. dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pada konsultasi layanan kesehatan digital dengan nilai original sampel 0.160 dan nilai *p-value* $0,003 < 0,05$. Perkembangan layanan digital mencerminkan pergeseran menuju penyediaan layanan kesehatan tanpa memandang waktu dan tempat. Hal ini juga mencerminkan pergeseran menuju penekanan pada perawatan yang berpusat pada pasien, yang berarti pasien dilibatkan dalam perawatan mereka sendiri saat mereka menggunakan layanan digital untuk berbagai keperluan terkait kesehatan (Rosenlund, Kinnunen, and RN 2023).

Penelitian ini memperlihatkan bahwa layanan kesehatan digital yang dibutuhkan oleh generasi milenial salah satunya adalah kualitas sistem dimana aplikasi/website konsultasi kesehatan digital yang memiliki kecepatan loading yang baik, sistem berjalan stabil tanpa sering mengalami error atau gangguan, platform dapat diandalkan saat digunakan untuk konsultasi, aplikasi responsif dan tidak mengalami lag saat digunakan, serta fitur-fitur dalam aplikasi berfungsi dengan baik. Selain itu generasi milenial juga puas jika layanan kesehatan digital memiliki kualitas layanan yang baik seperti waktu respons tenaga kesehatan cepat dan tidak memakan waktu lama, tenaga kesehatan bersikap profesional dalam memberikan layanan, layanan customer service responsif dalam menangani keluhan, platform menyediakan berbagai pilihan layanan yang sesuai kebutuhan, dan proses konsultasi berjalan lancar dari awal hingga akhir.

Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan layanan kesehatan digital pada generasi milenial adalah kualitas informasi. Layanan kesehatan digital harus memiliki Informasi kesehatan yang akurat dan dapat dipercaya, informasi yang diberikan relevan dengan keluhan dari pasien, informasi kesehatan yang disajikan

lengkap dan komprehensif, informasi mudah dipahami dan tidak menggunakan istilah medis yang terlalu rumit, informasi yang diberikan up-to-date/terkini, dan memiliki kejelasan diagnosis serta kejelasan saran pengobatan yang diberikan. Kualitas layanan kesehatan berbasis digital membutuhkan adanya aset teknologi yang memadai, baik itu petugas, aplikasi, maupun infrastruktur untuk menjamin keberlanjutan layanan kesehatan digital (Jumakil et al. 2024). Penyedia layanan kesehatan dan pengembang layanan harus secara aktif mendukung pasien dalam mengembangkan kompetensi dan sumber daya yang diperlukan untuk penggunaan layanan kesehatan digital yang efektif (Cho, Kim, and Cho 2025).

Kesehatan digital secara signifikan meningkatkan akses layanan kesehatan bagi penduduk utamanya daerah pedesaan, melengkapi layanan tradisional di lingkungan yang kekurangan sumber daya. Untuk itu perlunya inisiatif kesehatan digital yang terkoordinasi secara nasional dan disesuaikan dengan konteks setempat untuk secara efektif mengurangi kesenjangan dalam akses teknologi dan penyampaian layanan kesehatan (Wan et al. 2026). Teknologi digital efektif untuk meningkatkan hasil kesehatan mental remaja dan dewasa muda (Hosseini et al. 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Generasi milenial merasa puas terhadap layanan konsultasi kesehatan digital yang memiliki sistem yang berkualitas, layanan yang berkualitas dan informasi yang berkualitas. Dimasa yang akan datang penelitian ini dapat dikembangkan kepada generasi lainnya, seperti generasi Z atau Generasi Alfa, dan juga dapat mengambil variabel lain yang sesuai dengan karakteristik generasi tersebut.

DAFTAR REFERENSI

- BPS. 2020. *Jumlah Penduduk Menurut Wilayah, Klasifikasi Generasi, Dan Jenis Kelamin, Indonesia, 2020*. Jakarta.
- Chin, W. W. 1998. *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*.
- Cho, Ok-Hee, Hyekyung Kim, and Yoorin Cho. 2025. “Attitudes and Digital Health Literacy Mediate the Relationship of Digital Information Accessibility with Intention for Digital Healthcare Service Use in Patients with Multiple Myeloma: A Cross-Sectional Study.” *European Journal of Oncology Nursing*

74(February):102786.

Fornell, C., and D. F. Larcker. 1981. *Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics*.

Ghozali, I., and H. Latan. 2014. *Partial Least Square Concepts, Methods and Applications Using the WarpPLS 5.0 Program*. Semarang: Universitas Diponegoro.

GlobeNewswire. 2023. *Telemedicine Market Size to Surpass USD 286.22 Billion by 2030, Exhibiting A CAGR Of 17.2%*.

Hosseini, Seyed Hossein, Nicholas Ho, Samantha Huntley, Sarah Piper, Paul Crosland, Adam Skinner, Catherine Vacher, Kristen Tran, Kim-Huong Nguyen, Yun Ju Christine Song, Victoria Loblay, Olivia Iannelli, Shahana Ferdousi, Sithum Munasinghe, Sujata Rao, Devin Lam, Zoe Waterhouse-Bushnell, Garner Clancey, Ian B. Hickie, and Jo-An Occhipinti. 2025. "Examining the Impact of Youth Mental Health Services Capacity Growth Trajectories and Digital Interventions on Youth Mental Health Outcomes: System Dynamics Modeling Analysis." *Journal of Medical Internet Research* 27.

Jumakil, Jumakil, Dedy Takdir Syaifuddin, Muhammad Golok Jaya, and Nani Yuniar. 2024. "The Effect of Health Information Technology Assets on the Sustainability of Health Management Information Systems Usage Moderated by Strategy in Kendari City." *Public Health of Indonesia* 10(2):118–32. doi: 10.36685/phi.v10i2.782.

Kementerian Kesehatan R.I. 2020. "Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan."

Kementerian Kesehatan R.I. 2025. "Survei Kepuasan Pelanggan." *Unit Pelayanan Kesehatan*.

Laksono, Sidhi. 2022. "Kesehatan Digital Dan Disrupsi Digital Pada Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit." *Jurnal Kebijakan Kesehatan* 11(1):36–42.

Notoadmojo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rosenlund, Milla, Ulla-Mari Kinnunen, and Kaija Saranto RN. 2023. "The Use of Digital Health Services Among Patients and Citizens Living at Home: Scoping Review." *Journal of Medical Internet Research* 5. doi: <https://doi.org/10.2196/44711>.

Sarwono, J., and U. Narimawati. 2015. *Membuat Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Dengan Partial Least Square Sem (Pls-Sem)*. (. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV.

Alfabeta.

- Utomo, Achmad Yoga Setyo, Bagoes Widjanarko, and Zahroh Shaluhiyah. 2023. “Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit : Literature Review.” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6(9).
- Wan, Xizi, Iyu Ao, Zhongmou Huang, and Miao Yu. 2026. “Digital Health Services and Rural Healthcare Access: Evidence from China.” *Health Policy and Technology* 15(1):101123.
- Wulandari, Andi Rizani Catur, Rini Rachmawaty, Ilkafah Ilkafah, and Erfina Erfina. 2021. “Patient Satisfaction towards Healthcare Quality in Indonesian Public Hospital.” *Enfermería Clínica* 31(September):S745–50.
- Wulandari, Andi Rizani Catur, Rini Rachmawaty, Lkafah Ilkafah, and Erfina Erfina. 2021. “Patient Satisfaction towards Healthcare Quality in Indonesian Public Hospital.” *Enfermería Clínica* 31(5):S745–50.