

## Analisis kepuasan layanan kesehatan pada Aplikasi KlikDokter di Kabupaten Bandung

Naufal Akram Nugraha<sup>1\*</sup>, Rola Manjaleni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[naufalakrm03@email.com](mailto:naufalakrm03@email.com), <sup>2</sup>[rolamanjaleni@digitechuniversity.ac.id](mailto:rolamanjaleni@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel :

Diterima :  
02 November 2025  
Disetujui :  
30 November 2025  
Dipublikasikan :  
27 Desember 2025

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong hadirnya layanan kesehatan digital di Indonesia, salah satunya aplikasi KlikDokter. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti konsultasi medis daring, artikel kesehatan, pemesanan obat, hingga pemantauan kondisi kesehatan. Namun, meskipun cukup populer, KlikDokter masih menghadapi tantangan terkait kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi KlikDokter di Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara terhadap lima informan pengguna aktif, serta studi dokumentasi berupa ulasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KlikDokter dinilai membantu dalam kondisi darurat, praktis, dan cukup lengkap, namun masih terdapat kelemahan seperti respons dokter yang kurang konsisten, jawaban yang terlalu umum, keterbatasan fitur, dan antarmuka aplikasi yang dinilai kurang menarik. Dari sisi kepuasan, sebagian besar pengguna merasa cukup puas, meski tingkat kepercayaan dan kenyamanan belum merata. Analisis indikator kualitas layanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) menunjukkan adanya ketidakseragaman pelayanan antar dokter serta keterbatasan teknis aplikasi. Kesimpulannya, KlikDokter berperan penting dalam memperluas akses layanan kesehatan digital, tetapi masih perlu peningkatan pada aspek konsistensi layanan, personalisasi konsultasi, serta pengalaman pengguna agar mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat.

**Kata kunci:** Layanan Kesehatan Digital, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, KlikDokter, Telemedicine

### ABSTRACT

*The rapid development of information technology has driven the emergence of digital health services in Indonesia, one of which is the KlikDokter application. This platform provides various features such as online medical consultations, health articles, prescription ordering, and health monitoring. However, despite its popularity, KlikDokter still faces challenges related to service quality and user satisfaction. This study aims to analyze the level of service quality and the factors influencing user satisfaction with the KlikDokter application in Bandung Regency. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews with five active users, and documentation analysis of user reviews. The findings indicate that KlikDokter is considered helpful in urgent situations, practical, and relatively comprehensive, yet it has weaknesses such as inconsistent doctor responses, overly general answers, limited features, and a less engaging user interface. In terms of satisfaction, most users reported being fairly satisfied, although trust and comfort levels varied. Analysis of service quality indicators (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) revealed inconsistencies among doctors and technical limitations of the application. In conclusion, KlikDokter plays an important role in expanding access to digital healthcare services but still requires improvements in service consistency, consultation personalization, and user experience to enhance satisfaction and user loyalty.*

**Keywords:** Digital Health Services, User Satisfaction, Service Quality, KlikDokter, Telemedicine



©2025 Naufal Akram Nugraha, Rola Manjaleni. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara ketiga dengan jumlah pengguna aplikasi kesehatan terbanyak di dunia, setelah Tiongkok yang berada di urutan pertama, diikuti oleh India. Negara-negara tersebut mengakui bahwa aplikasi kesehatan memberikan manfaat besar bagi kehidupan dan kesehatan, yang tercatat dalam *Statista Global Consumer Survey* (Pusparisa, 2020). Tingginya angka pengguna ini mencerminkan bahwa masyarakat Indonesia semakin terbuka terhadap pemanfaatan teknologi digital untuk kebutuhan kesehatan sehari-hari. Negara-negara dengan jumlah pengguna terbanyak ini juga

menunjukkan bahwa aplikasi kesehatan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui kemudahan akses layanan medis secara cepat, efisien, dan praktis (Setyaputri et al., 2026).

Tren positif ini juga terlihat dari maraknya pengembangan berbagai aplikasi kesehatan di Indonesia, baik yang dikembangkan oleh perusahaan rintisan (*startup*) maupun lembaga pemerintah seperti Kementerian Kesehatan. Aplikasi-aplikasi tersebut dirancang untuk menjawab tantangan sistem pelayanan kesehatan konvensional yang kerap kali menghadapi keterbatasan dalam hal waktu, jarak, dan sumber daya manusia (Ilmi & Solihin, 2025; A. Sitanggang et al., 2024). Kehadiran aplikasi kesehatan tidak hanya memudahkan masyarakat dalam melakukan konsultasi medis, tetapi juga dalam memperoleh informasi kesehatan, melakukan pemantauan kondisi tubuh, hingga pembelian obat secara daring. Hal ini menandai pergeseran paradigma dalam pelayanan kesehatan, dari sistem konvensional ke arah digital yang lebih terjangkau dan inklusif (Saptoyo, 2021).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan yang cepat dan mudah diakses, berbagai aplikasi digital kesehatan terus dikembangkan di Indonesia. Baik dari sektor pemerintah maupun swasta, berbagai pihak mulai mengambil peran dalam menciptakan solusi digital yang menjawab tantangan sistem pelayanan kesehatan konvensional (A. S. Sitanggang et al., 2024; Syifa Rizqi et al., 2025). Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan, serta pelaku industri seperti perusahaan rintisan (*startup*), secara aktif meluncurkan berbagai aplikasi yang bertujuan untuk memperluas akses, meningkatkan efisiensi, serta memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat. Aplikasi-aplikasi ini hadir tidak hanya untuk mempermudah konsultasi medis, tetapi juga menyediakan fitur pendukung seperti informasi kesehatan, layanan pembelian obat secara daring, serta alat pemantauan kondisi tubuh secara mandiri (Syifa Rizqi et al., 2025).

Salah satu aplikasi yang cukup menonjol dan menjadi pilihan masyarakat Indonesia adalah KlikDokter. Aplikasi ini menghadirkan berbagai fitur seperti konsultasi *online* dengan dokter umum maupun spesialis, pembelian obat yang bisa dikirim langsung ke rumah, artikel kesehatan, hingga fitur untuk memantau kondisi kesehatan pengguna. Berbagai fasilitas ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan dalam mengakses layanan medis, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat layanan kesehatan atau memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas (Anastasia, 2020).

KlikDokter sendiri dikembangkan melalui kerja sama antara Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes), Ikatan Dokter Indonesia (IDI), dan PT Medika Komunika Teknologi. Kerja sama ini memperkuat kredibilitas dan keandalan aplikasi dalam memberikan layanan kesehatan secara profesional dan terstandar. Melalui situs dan aplikasi KlikDokter, masyarakat diharapkan dapat memperoleh layanan medis dengan lebih cepat, efisien, dan merata, bahkan di daerah-daerah yang selama ini sulit dijangkau oleh fasilitas kesehatan konvensional. Hal ini sekaligus mencerminkan komitmen Indonesia dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menjawab persoalan mendasar dalam sistem kesehatan nasional (Afrillia, 2023).

Di Kabupaten Bandung, dengan jumlah populasi yang besar dan karakteristik geografis yang beragam, akses terhadap layanan kesehatan masih menjadi tantangan signifikan. Terutama di daerah terpencil, keterbatasan infrastruktur menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan untuk mendapatkan layanan medis, khususnya dalam kondisi darurat atau ketika waktu menjadi faktor krusial. Dalam konteks ini, aplikasi kesehatan seperti KlikDokter diharapkan dapat menjadi solusi strategis yang menjembatani kesenjangan tersebut melalui layanan konsultasi dan informasi medis daring. Namun demikian, seiring dengan peningkatan penggunaan aplikasi ini, muncul pertanyaan penting mengenai kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pengguna, khususnya di wilayah seperti Kabupaten Bandung. Kepuasan pengguna merupakan faktor esensial yang menentukan keberlanjutan sebuah *platform* digital. Menurut Tjiptono kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja, kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antara harapan dan kinerja (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna pada layanan *telemedicine*. Misalnya, penelitian pada layanan *telemedicine* di Surakarta menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Muhlizardy et al., 2023). Penelitian lain pada *platform* Halodoc juga menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Ariadanang & Chusumastuti, 2022). Selain itu, studi *systematic review* terbaru menyatakan bahwa *telemedicine*

berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan akses, literasi digital, dan kualitas layanan yang belum merata (Nuryuliana, 2025).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian terdahulu umumnya berfokus pada *platform* tertentu seperti Halodoc atau pada konteks umum *telemedicine*, sehingga belum banyak yang secara spesifik mengkaji aplikasi lain seperti KlikDokter. Kedua, sebagian penelitian masih berfokus pada variabel umum seperti kualitas sistem dan informasi, tanpa mengkaji secara lebih mendalam dimensi kualitas layanan secara komprehensif dari perspektif pengguna. Ketiga, penelitian yang ada umumnya dilakukan di wilayah perkotaan tertentu, sehingga belum menggambarkan kondisi di daerah dengan karakteristik geografis dan kepadatan penduduk yang berbeda, seperti Kabupaten Bandung. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait analisis kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi KlikDokter yang dilakukan secara spesifik pada konteks wilayah tertentu.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus meneliti aplikasi KlikDokter yang masih relatif jarang dikaji dibandingkan *platform telemedicine* lain seperti Halodoc. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur kualitas layanan, tidak hanya terbatas pada kualitas sistem dan informasi, tetapi juga mencakup dimensi layanan kesehatan digital secara menyeluruh. Kebaruan lainnya terletak pada konteks wilayah penelitian yang dilakukan di Kabupaten Bandung dengan karakteristik geografis dan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, sehingga memberikan perspektif baru dalam memahami implementasi *telemedicine* di wilayah semi-urban. Secara praktis, penelitian ini juga memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam menghadapi berbagai tantangan akses layanan kesehatan digital di daerah tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian yang ada dengan memberikan analisis yang lebih spesifik mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi KlikDokter, serta memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan layanan kesehatan digital di Indonesia, khususnya pada wilayah dengan karakteristik geografis yang kompleks. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan digital melalui aplikasi KlikDokter di wilayah Kabupaten Bandung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi secara alami. Berdasarkan Sugioyono (2017) dan Noor (2020), penelitian kualitatif bertujuan mengkaji kondisi nyata objek penelitian, dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Kriyantono (2022) menambahkan bahwa tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk mengungkap fenomena tertentu secara mendalam melalui pengumpulan data yang rinci dan menyeluruh.

Jenis penelitian yang diterapkan bersifat deskriptif, yang fokus pada penggambaran karakteristik, kondisi, atau fenomena yang terjadi pada subjek penelitian saat data dikumpulkan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara terhadap lima orang pengguna aktif, serta telaah dokumentasi berupa ulasan pengguna pada *platform* digital. Penelitian deskriptif ini bertujuan memberikan deskripsi yang sistematis dan faktual mengenai fenomena, baik yang bersifat alamiah maupun buatan manusia (Irmawati & Nurhaedah, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KlikDokter memberikan kontribusi positif dalam memudahkan akses layanan kesehatan daring, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu perbaikan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara menyeluruh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan digital melalui aplikasi KlikDokter di wilayah Kabupaten Bandung. Fokus penelitian tidak hanya terbatas pada pengukuran tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga mencakup identifikasi berbagai faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna, seperti kualitas layanan, kemudahan akses, keandalan sistem, serta responsivitas fitur yang disediakan dalam aplikasi.

Secara umum, aplikasi KlikDokter dinilai mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara daring, terutama dalam hal kepraktisan penggunaan, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam berkonsultasi dengan tenaga medis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Hal ini menjadi solusi alternatif yang relevan di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Beberapa di antaranya meliputi kualitas interaksi layanan, kejelasan informasi medis yang diberikan, stabilitas sistem aplikasi, serta kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna menjadi hal yang sangat penting agar tingkat kepuasan pengguna dapat tercapai secara lebih optimal, berkelanjutan, dan menyeluruh.

Pengguna menilai bahwa aplikasi KlikDokter memberikan kemudahan yang signifikan dalam memperoleh informasi medis maupun melakukan konsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Kemudahan ini tercermin dari proses penggunaan aplikasi yang dinilai sederhana, praktis, serta efisien, sehingga sangat membantu terutama bagi pengguna yang memiliki keterbatasan waktu, mobilitas, maupun jarak tempuh ke layanan kesehatan. Dengan demikian, keberadaan KlikDokter dapat dikatakan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang cepat, fleksibel, dan mudah diakses kapan saja.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara, masih ditemukan beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam memanfaatkan layanan aplikasi KlikDokter. Sebagian informan mengungkapkan bahwa jawaban yang diberikan oleh dokter terkadang masih bersifat umum, kurang mendalam, serta belum sepenuhnya menyesuaikan dengan kondisi spesifik yang dialami oleh pasien. Selain itu, waktu respons dokter juga dinilai belum konsisten; terdapat dokter yang memberikan tanggapan secara cepat, namun tidak sedikit pula yang membutuhkan waktu relatif lama dalam merespons pertanyaan pengguna. Kondisi ini menimbulkan persepsi adanya ketidaksesuaian standar pelayanan di antara tenaga medis yang terlibat, sehingga berdampak pada pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam hal konsistensi respons dan kedalaman konsultasi, agar kepuasan pengguna dapat tercapai secara lebih optimal.

Dari aspek teknis, aplikasi KlikDokter dinilai memiliki performa yang cukup stabil serta mudah dioperasikan oleh berbagai kalangan pengguna. Hal ini terlihat dari kemudahan dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur utama yang tersedia, seperti layanan konsultasi dengan dokter, pemesanan obat, penyediaan artikel kesehatan, hingga fitur pemeriksaan gejala (*symptom checker*) yang membantu pengguna dalam mengenali kondisi kesehatannya secara awal. Keberagaman fitur tersebut menjadi nilai tambah yang signifikan karena mampu menghadirkan layanan kesehatan digital yang lebih komprehensif dalam satu *platform*. Namun demikian, beberapa pengguna masih mengeluhkan tampilan antarmuka (*user interface*) yang dinilai kurang menarik dan belum sepenuhnya intuitif, sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan dalam penggunaan. Selain itu, keterlambatan notifikasi saat menerima respons dari dokter juga menjadi kendala yang cukup sering dirasakan. Beberapa informan turut menyampaikan bahwa durasi konsultasi daring yang tersedia masih tergolong singkat, sehingga penjelasan yang diberikan oleh dokter belum dapat disampaikan secara maksimal dan mendalam.

Dari sisi kenyamanan dan keamanan, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa mereka merasa cukup aman dalam menggunakan aplikasi KlikDokter, terutama karena adanya jaminan kerahasiaan data kesehatan yang dikelola dengan baik oleh pihak aplikasi. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan layanan kesehatan digital. Meskipun demikian, masih terdapat kekhawatiran dari sebagian pengguna terkait dengan tingkat keakuratan diagnosis yang diberikan secara daring. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan proses konsultasi yang tidak melibatkan pemeriksaan fisik secara langsung, sehingga pengguna merasa bahwa hasil diagnosis yang diberikan berpotensi kurang akurat dibandingkan dengan pemeriksaan tatap muka di fasilitas kesehatan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh KlikDokter dapat dikategorikan cukup baik. Mayoritas informan menyampaikan bahwa mereka merasa terbantu dengan keberadaan aplikasi ini, khususnya dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan yang cepat, praktis, dan fleksibel. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal, masih diperlukan beberapa upaya perbaikan dan pengembangan, seperti peningkatan konsistensi respons dari

tenaga medis, pengembangan fitur yang lebih interaktif dan responsif, serta perbaikan desain tampilan agar lebih menarik, modern, dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Pembahasan dalam bagian ini bertujuan untuk menginterpretasikan temuan penelitian. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, serta mengaitkannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi KlikDokter di Kabupaten Bandung.

### **Tingkat Kualitas Layanan Aplikasi KlikDokter**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan aplikasi KlikDokter secara umum menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam mendukung kebutuhan masyarakat terhadap akses layanan kesehatan digital, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan agar mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih maksimal dan konsisten. Dari dimensi keandalan (*reliability*), KlikDokter dinilai telah mampu menyediakan layanan konsultasi medis secara daring yang relatif mudah diakses dan membantu pengguna dalam memperoleh informasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Namun demikian, tingkat keandalan ini belum sepenuhnya merata karena masih ditemukan variasi dalam kecepatan serta ketepatan respons antar dokter, yang berpotensi menimbulkan perbedaan pengalaman layanan bagi setiap pengguna. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya standarisasi kualitas pelayanan agar konsistensi layanan dapat terjaga.

Dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan dokter maupun sistem dalam aplikasi KlikDokter untuk merespons kebutuhan pengguna menjadi salah satu faktor kunci yang sangat menentukan tingkat kepuasan. Sebagian pengguna merasakan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup cepat, responsif, dan komunikatif, sehingga mampu membantu mereka dalam memahami kondisi kesehatan yang dialami serta menentukan langkah penanganan awal secara tepat. Respons yang cepat dan jelas ini memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan kesehatan digital.

Namun demikian, tidak semua pengalaman pengguna menunjukkan hal yang serupa. Terdapat pula beberapa pengguna yang merasakan bahwa respons yang diberikan cenderung lambat atau masih bersifat umum, sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan spesifik yang mereka hadapi. Perbedaan kualitas respons ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan, baik dari sisi tenaga medis maupun sistem aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan dalam aspek kecepatan respons serta kualitas komunikasi masih perlu dilakukan secara berkelanjutan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui pemantauan dan evaluasi kinerja tenaga medis secara berkala, penyusunan standar pelayanan yang lebih terukur, serta penguatan sistem notifikasi agar interaksi antara pengguna dan dokter dapat berlangsung lebih optimal dan efisien.

Selanjutnya, dari dimensi jaminan (*assurance*), tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan pada aplikasi KlikDokter tergolong cukup tinggi. Hal ini tidak terlepas dari adanya kerja sama dengan Ikatan Dokter Indonesia dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang memberikan legitimasi serta jaminan terhadap kompetensi tenaga medis yang terlibat dalam *platform* tersebut. Selain itu, kredibilitas dan profesionalisme dokter yang tergabung juga menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna, seperti keterbatasan dalam penggunaan resep digital yang hanya dapat ditebus melalui mitra tertentu. Hal ini dinilai mengurangi fleksibilitas pengguna dalam menentukan pilihan layanan lanjutan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dari sisi empati (*empathy*), secara umum tenaga medis pada aplikasi KlikDokter telah menunjukkan sikap yang sopan, profesional, serta beretika dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Interaksi yang terjalin pun cukup membantu dalam memberikan gambaran awal terkait kondisi kesehatan pengguna. Namun demikian, sebagian pengguna masih merasakan bahwa komunikasi yang terjadi cenderung kurang personal dan belum sepenuhnya mencerminkan perhatian yang mendalam terhadap kondisi individu. Hal ini terutama disebabkan oleh keterbatasan waktu dalam konsultasi daring, sehingga interaksi menjadi lebih singkat dan kurang eksploratif. Oleh karena itu, peningkatan dalam aspek komunikasi interpersonal menjadi hal yang penting, seperti penyampaian penjelasan yang lebih rinci, penggunaan bahasa yang lebih empatik, serta pendekatan yang lebih humanis agar pengguna merasa lebih diperhatikan dan dipahami.

Sementara itu, dari aspek bukti fisik (*tangibles*), aplikasi KlikDokter memiliki tampilan serta fitur yang secara umum mudah dipahami dan dapat dioperasikan oleh berbagai kalangan pengguna. Kemudahan navigasi menjadi salah satu keunggulan utama yang mendukung kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Namun, dari segi desain visual, aplikasi ini masih dinilai kurang menarik dan belum sepenuhnya mengikuti perkembangan desain antarmuka modern yang lebih interaktif dan estetis. Selain itu, pengguna juga mengharapkan adanya inovasi fitur yang lebih lengkap dan terintegrasi, seperti penyediaan rekam medis digital, histori konsultasi yang tersusun secara sistematis, serta fitur pengingat konsumsi obat. Pengembangan pada aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh, terutama dalam penggunaan jangka panjang, sehingga aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai layanan konsultasi, tetapi juga sebagai *platform* kesehatan digital yang komprehensif.

Dari keseluruhan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa KlikDokter telah mampu memberikan pelayanan yang memadai bagi masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek kecepatan respons, empati dokter, serta desain dan fitur aplikasi.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi KlikDokter dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang saling berkaitan. Salah satu faktor yang paling dominan adalah kualitas respons dan komunikasi dokter, di mana pengguna cenderung merasa puas apabila dokter memberikan jawaban yang cepat, jelas, serta disampaikan dengan sikap yang sopan dan profesional. Selain itu, kemudahan akses dan penggunaan aplikasi juga menjadi faktor penting, karena antarmuka KlikDokter yang relatif sederhana memungkinkan berbagai kalangan masyarakat untuk menggunakannya tanpa mengalami kesulitan berarti. Faktor lain yang turut berkontribusi adalah stabilitas teknis aplikasi, di mana performa aplikasi yang ringan dan minim gangguan seperti eror dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan.

Di samping itu, tampilan visual dan kelengkapan fitur juga memberikan nilai tambah tersendiri bagi pengguna. Desain antarmuka yang menarik serta adanya fitur pendukung seperti pemesanan obat dan penyediaan artikel kesehatan membuat aplikasi menjadi lebih fungsional dan informatif. Tidak kalah penting, aspek keamanan dan keandalan layanan turut memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna, terutama dalam hal perlindungan data pribadi dan keamanan informasi kesehatan. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna, seperti jawaban dokter yang terlalu umum, respons yang kurang cepat, keterbatasan durasi konsultasi, serta tampilan antarmuka yang cenderung monoton. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu secara berkelanjutan memperhatikan umpan balik dari pengguna sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan, sehingga kualitas yang diberikan dapat terus meningkat dari waktu ke waktu.

Berdasarkan keseluruhan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi KlikDokter telah berperan penting dalam memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Kehadiran aplikasi ini memberikan solusi alternatif yang efektif di tengah kebutuhan akan layanan kesehatan yang cepat, praktis, dan mudah dijangkau. Hal ini terlihat dari kemampuannya dalam menyediakan berbagai layanan, seperti konsultasi medis secara daring, akses terhadap informasi kesehatan yang relevan, serta kemudahan dalam melakukan pemesanan obat tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan KlikDokter belum sepenuhnya mencapai kondisi yang optimal. Hal ini disebabkan oleh masih adanya beberapa kekurangan yang dirasakan pengguna, baik dari aspek teknis maupun kualitas pelayanan dokter. Kendala seperti konsistensi waktu respons, kedalaman konsultasi, serta beberapa aspek teknis aplikasi menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh menjadi hal yang penting agar aplikasi ini tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna, tetapi juga memberikan pengalaman layanan kesehatan digital yang lebih optimal dan memuaskan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang penting dilakukan. KlikDokter perlu memperkuat sistem pelayanan agar lebih konsisten, memperluas fitur interaktif yang mendukung kebutuhan pengguna, serta memperbaiki tampilan aplikasi agar lebih menarik dan responsif. Dengan

langkah-langkah tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pengguna akan meningkat dan KlikDokter dapat menjadi salah satu *platform* kesehatan digital yang lebih unggul dan terpercaya di Indonesia.

Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan adanya kesesuaian dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *telemedicine*. Temuan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti kecepatan respons, kejelasan komunikasi dokter, kemudahan penggunaan aplikasi, serta aspek keamanan dan keandalan layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Muhlizardy et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *telemedicine*, serta penelitian Ariadanang & Chusumastuti (2022) yang menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *platform* kesehatan digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan beberapa temuan yang memperluas sekaligus sedikit berbeda dari penelitian sebelumnya. Jika penelitian terdahulu cenderung menekankan pada aspek kualitas sistem dan informasi, hasil penelitian ini mengungkap bahwa dimensi interaksi manusia, khususnya kualitas komunikasi dan empati dokter, memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa masih tidak konsisten dalam kualitas layanan antar tenaga medis, yang menunjukkan bahwa standar pelayanan belum sepenuhnya merata. Temuan ini sejalan dengan hasil *systematic review* oleh Nuryuliana (2025) yang menyatakan bahwa implementasi *telemedicine* masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kualitas layanan yang belum merata dan keterbatasan dalam interaksi antara pasien dan tenaga medis.

Lebih lanjut, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menunjukkan bahwa faktor konteks wilayah, seperti karakteristik geografis dan kepadatan penduduk di Kabupaten Bandung, turut memengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan *telemedicine*. Hal ini menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya dilakukan di wilayah perkotaan tertentu. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkaya literatur dengan menghadirkan perspektif yang lebih kontekstual serta menekankan pentingnya aspek konsistensi layanan dan kualitas interaksi dalam pengembangan aplikasi kesehatan digital.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan layanan kesehatan pada aplikasi KlikDokter di Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa secara umum aplikasi ini mampu memberikan layanan yang cukup baik dan memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam mengakses layanan kesehatan digital, terutama dalam hal kemudahan akses dan kepraktisan. Namun, pengalaman pengguna masih bervariasi, khususnya pada aspek kecepatan respons dan kualitas komunikasi dokter, di mana sebagian pengguna merasa puas, sementara yang lain menilai layanan masih kurang personal dan belum konsisten. Secara teknis, aplikasi tergolong stabil dan mudah digunakan, meskipun fitur dan tampilannya masih perlu dikembangkan agar lebih inovatif. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, dengan kualitas dan kecepatan respons dokter menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya jumlah responden yang terbatas sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengguna aplikasi KlikDokter, serta cakupan wilayah penelitian yang hanya berfokus pada Kabupaten Bandung sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain dengan karakteristik berbeda. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan persepsi pengguna tanpa mengukur secara langsung kinerja sistem atau tenaga medis secara objektif. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan metode campuran (*mix methods*) atau menambahkan variabel lain seperti loyalitas pengguna, kepercayaan, serta kualitas sistem secara teknis agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

Afrillia, D. (2023, January 31). Kolaborasi KlikDokter dan IDI Menuju Indonesia Sehat. *Klikdokter*.

- <https://www.klikdokter.com/info-sehat/berita-kesehatan/kolaborasi-klikdokter-dan-idi-menuju-indonesia-sehat?>
- Anastasia, T. (2020, March 17). KlikDokter, Solusi Konsultasi Cepat ke Dokter Spesialis. *Klikdokter*.
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter @Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 6(2), 119–136. <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- Ilmi, A., & Solihin, O. (2025). *Transformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine: Peluang Dan Tantangan Di Era Digital*.
- Irmawatini, & Nurhaedah. (2019). *Bahan ajar kesehatan lingkungan : metodologi penelitian*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif* (2nd ed.). Prenada Media.
- Muhlizardy Muhlizardy, Ilham Karin Rizkiawan, Nannyk Widyaningrum, Husnaa Dian Puspita, & Yunuarti Yunuarti. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, 1(3), 269–278. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1839>
- Noor, Z. Z. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Deepublish.
- Nuryuliana Nuryuliana. (2025). Penggunaan Telemedicine terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan di Indonesia : Systematic Review. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 3(4), 167–177. <https://doi.org/10.61132/obat.v3i4.1539>
- Pusparisa, Y. (2020, October 13). Indonesia Peringkat ke-3 Global Memanfaatkan Aplikasi Kesehatan. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/produk-konsumen/statistik/e7e5f757216d534/indonesia-peringkat-ke-3-global-memanfaatkan-aplikasi-kesehatan?>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saptoyo, R. D. A. (2021, July 6). Apa Itu Telemedicine, Berikut Cara Dapat Konsultasi dan Obat Gratis. *Kompas.Com*. <https://amp.kompas.com/tren/read/2021/07/06/193000265/apa-itu-telemedicine-berikut-cara-dapat-konsultasi-dan-obat-gratis?>
- Setyaputri, K. E., Sulisty, W. Y., & Andriani, J. (2026). Efektivitas Implementasi Telemedicine pada Sistem Informasi Layanan Kesehatan Primer: Studi Literatur. *Studi Literatur. Jurnal Media Informatika*, 7(1). <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin/article/view/8204>
- Sitanggang, A., Imanuel, R., Rapa, N., Shandie, W., Halim, I., Teknik, F., & Komputer, I. (2024). Telemedicine: Revolusi Akses dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Era Digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2, 12–18.
- Sitanggang, A. S., Imanuel, R. G., Rapa, N. I., Shandie, W., & Halim, I. J. (2024). Telemedicine: Revolusi Akses dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Era Digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1), 12–18. <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms/article/view/629>
- Sugioyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Syifa Rizqi, P. M., Hannari, M. I., Dewi, S., Alvionita, E., Shafira, A. D., & Purba, S. H. (2025). Literatur Review : Transformasi Layanan Kesehatan Melalui Telemedicine : Peluang Dan Tantangan Di Era Digital. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 699–707. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.40210>