

**PENGARUH KEPATUHAN REGULASI PERLINDUNGAN DATA PRIBADI,
KUALITAS KONSULTASI DOKTER, DAN PENGALAMAN PENGGUNA
TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN PADA TELEMEDIS**

Ayu Widianingrum, Rahayu Mardikaningsih, Siti Nur Halizah,
Fayola Issalillah, Ni Wayan Novita Kusumawati
Universitas Sunan Giri Surabaya
Email: rahayumardikaningsih@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, dan pengalaman pengguna terhadap kepercayaan pasien telemedicine. Pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini berlandaskan pada teori kepercayaan online dan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa kepercayaan pasien dalam layanan telemedicine dipengaruhi oleh faktor institusional, kualitas layanan klinis, dan pengalaman penggunaan platform. Sampel sebanyak 100 pengguna telemedicine di Surabaya diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden telah menggunakan layanan telemedicine minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, kualitas konsultasi dokter berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, dan secara simultan ketiga variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kualitas konsultasi dokter merupakan faktor paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pasien telemedicine.

Kata kunci: kepercayaan pasien telemedicine, kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, pengalaman pengguna

Abstract – This study aims to examine the influence of compliance with personal data protection regulations, doctor consultation quality, and user experience on patient trust in telemedicine. A quantitative approach with an explanatory survey design is utilized in this study. This research is based on the online trust theory and the Technology Acceptance Model (TAM), which explain that patient trust in telemedicine services is influenced by institutional factors, clinical service quality, and platform usage experience. A sample of 100 telemedicine users in Surabaya was taken using the purposive sampling technique with the criteria that respondents have used telemedicine services at least three times within the last six months. Data analysis uses multiple linear regression with the aid of SPSS version 27. The results of the study show that compliance with personal data protection regulations has a positive and significant effect on patient trust, doctor consultation quality has a positive and significant effect on patient trust, user experience has a positive and significant effect on patient trust, and simultaneously all three independent variables have a significant effect on

patient trust. This study confirms that doctor consultation quality is the most dominant factor in increasing patient trust in telemedicine.

Keywords: *patient trust in telemedicine, compliance with personal data protection regulations, doctor consultation quality, user experience*

PENDAHULUAN

Kepercayaan pasien menjadi fondasi utama keberhasilan layanan telemedicine di Indonesia yang terus berkembang pesat pasca pandemi COVID-19 (Wibowo & Pasaribu, 2024). Telemedicine menawarkan kemudahan akses layanan kesehatan tanpa batas geografis, namun tantangan terbesar yang dihadapi adalah membangun kepercayaan pasien terhadap platform digital yang menggantikan konsultasi tatap muka (Nonda *et al.*, 2025). Kesiapan teknologi informasi yang diintegrasikan ke dalam sistem kesehatan memengaruhi jalannya transformasi pelayanan medis ini (Khayru, 2022). Pergeseran metode pemeriksaan jarak jauh menjadi tantangan baru yang krusial bagi pembangunan kesehatan nasional (Harianto *et al.*, 2024). Kondisi psikologis masyarakat di era modern juga memengaruhi bagaimana mereka beradaptasi dengan platform kesehatan digital (Khayru, 2025). Kota Surabaya sebagai pusat ekonomi dan pendidikan di Jawa Timur menunjukkan pertumbuhan adopsi telemedicine yang pesat, terutama pasca pandemi COVID-19. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara jumlah pengguna potensial dengan pengguna aktual. Banyak pasien masih ragu untuk beralih dari konsultasi tatap muka ke konsultasi virtual karena kekhawatiran tentang keamanan data, kualitas diagnosis, dan pengalaman menggunakan platform digital (AlShareef

& AlWabel, 2024). Kelompok pengguna muda di Surabaya memiliki tingkat kepercayaan yang bervariasi terhadap keandalan layanan konsultasi virtual ini (Issalillah & Khayru, 2023). Ketidakmerataan kapasitas digital masyarakat menimbulkan hambatan dalam menyaring informasi kesehatan daring (Issalillah & Khayru, 2024). Manajemen platform wajib menjamin kualitas pelayanan demi menumbuhkan kepuasan dan rasa percaya pengguna (Khayru & Issalillah, 2022). Kepercayaan pasien merupakan modal sosial yang sangat berharga dalam layanan kesehatan, dan tanpa kepercayaan, layanan telemedicine tidak akan pernah mencapai potensi penuhnya (Liu *et al.*, 2024). Adanya literasi digital dan upaya memberikan sosialisasi yang efektif mengenai manfaat serta keamanan layanan telemedicine agar masyarakat merasa lebih nyaman dan percaya untuk menggunakannya (Parani & Purba, 2022). Untuk memperoleh kepercayaan masyarakat perlu diamati faktor-faktor penyebabnya. Faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi sistem sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan telemedicine (Rusdi *et al.*, 2024). Membangun kepercayaan ini adalah langkah penting agar telemedicine dapat diterima secara luas di masyarakat.

Kepercayaan pasien terhadap telemedicine tidak terbentuk secara instan. Pasien

memerlukan bukti nyata bahwa platform yang mereka gunakan aman, dokter yang berkonsultasi kompeten, dan pengalaman menggunakan aplikasi menyenangkan (Yu *et al.*, 2026). Penelitian menunjukkan bahwa adopsi telemedicine di Indonesia masih menghadapi hambatan psikologis yang signifikan, di mana pasien meragukan keakuratan diagnosis jarak jauh dan khawatir data kesehatan mereka disalahgunakan (Khairunnisa *et al.*, 2025). Perlindungan data pribadi merupakan pemenuhan hak privasi mendasar bagi pasien yang wajib diprioritaskan (Issalillah & Hardyansah, 2024). Persetujuan tindakan medis (informed consent) menjadi syarat hukum dan etika yang harus dipenuhi secara jelas sebelum konsultasi virtual (Chairul *et al.*, 2023). Kepastian hukum telemedicine mencakup kejelasan wewenang klinis dokter, kerahasiaan rekam medis, dan jaminan keamanan data pengguna (Widodo *et al.*, 2024). Faktor institusional seperti kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi menjadi prasyarat dasar yang harus dipenuhi oleh setiap platform telemedicine. Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi memberikan kerangka hukum yang jelas, namun implementasinya di tingkat platform masih bervariasi. Penerapan aturan ketat menjamin perlindungan bagi konsumen kesehatan dan menciptakan iklim persaingan penyedia layanan digital yang sehat (Hardyansah *et al.*, 2023). Jaminan regulasi dari pemerintah menjamin hak-hak perlindungan data bagi semua kelompok pasien tanpa terkecuali (Wuryani *et al.*, 2023). Aturan mengenai hak ganti rugi harus jelas apabila terjadi kesalahan sistem pada pengoperasian platform (Budi *et al.*, 2024). Kejelasan tanggung jawab ini

diperkuat oleh kepatuhan etika dalam pemanfaatan kecerdasan buatan pada sistem aplikasi medis (Khayru *et al.*, 2026). Ketika pasien merasa bahwa platform telah mematuhi standar keamanan data, mereka akan lebih percaya dan terbuka untuk menggunakan layanan secara rutin (Aggrey *et al.*, 2024).

Kualitas konsultasi dokter menjadi jantung dari setiap layanan kesehatan, termasuk telemedicine (Cayco, 2021). Berbeda dengan konsultasi tatap muka, konsultasi virtual mengharuskan dokter mengandalkan komunikasi verbal, tampilan visual dari kamera pasien, serta rekam medis digital untuk menegakkan diagnosis (Ritunga *et al.*, 2024). Kemampuan dokter untuk menyampaikan informasi dengan jelas, menunjukkan empati melalui layar, serta merespons pertanyaan pasien secara cepat dan akurat menjadi penentu utama apakah pasien akan mempercayai rekomendasi medis yang diberikan (Verma *et al.*, 2026). Interaksi klinis jarak jauh dibatasi oleh otonomi pasien serta hak sanggah hati nurani dokter yang harus tetap dihormati (Khayru *et al.*, 2025). Penggunaan data elektronik dalam menegakkan diagnosis virtual wajib mematuhi aturan hukum pengelolaan rekam medis (Kholis *et al.*, 2023). Kesalahan diagnosis dalam layanan kesehatan digital memerlukan mekanisme penyelesaian ganti rugi yang adil demi melindungi hak-hak pasien (Mokoginta *et al.*, 2024). Dokter yang komunikatif dan informatif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat kepercayaan bahwa diagnosis yang diberikan tepat dan dapat diandalkan (Baum, 2023). Kepercayaan yang terbangun melalui interaksi berkualitas ini

akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan telemedicine saat membutuhkan konsultasi berikutnya.

Pengalaman pengguna seringkali menjadi faktor yang diabaikan dalam pengembangan platform telemedicine, padahal pengalaman saat pertama kali menggunakan aplikasi sangat menentukan apakah pasien akan bertahan atau beralih ke layanan lain (Zhang, 2024). Aplikasi yang rumit, sering error, atau sulit dinavigasi akan menimbulkan frustrasi dan mengurangi kepercayaan pasien terhadap keseluruhan layanan. Sebaliknya, platform yang menawarkan antarmuka intuitif, proses registrasi yang cepat, video call yang stabil, dan kemudahan mengakses riwayat medis akan menciptakan kesan profesional dan terpercaya. Pasien yang merasa nyaman menggunakan aplikasi cenderung menganggap bahwa platform tersebut dikelola oleh tim yang kompeten dan peduli terhadap kualitas layanan (Zhifang & Zhou, 2024). Kenyamanan berinteraksi dengan aplikasi berdampak langsung pada kepuasan pasien melalui pengelolaan hubungan pelanggan yang baik (Arum *et al.*, 2023). Kemudahan pengoperasian aplikasi medis harus dibarengi dengan jaminan keamanan hukum saat pasien bertransaksi membeli alat kesehatan secara daring (Sulaiman *et al.*, 2024). Kemudahan pengisian persetujuan digital dan jaminan kerahasiaan data harian membuat pasien merasa aman menggunakan platform (Rahmani *et al.*, 2024). Pengalaman pengguna yang positif juga mendorong pasien untuk merekomendasikan layanan kepada keluarga dan teman, yang pada akhirnya memperluas basis pengguna telemedicine. Kepercayaan pasien bukanlah sesuatu yang

bisa dibeli, tetapi harus dibangun melalui konsistensi dan komitmen jangka panjang.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien telemedicine di Indonesia masih tergolong baru dan terbatas. Sebagian besar studi yang tersedia dilakukan di negara maju dengan infrastruktur digital dan kesadaran literasi yang berbeda. Karakteristik masyarakat Indonesia yang masih menghargai interaksi tatap muka dan memiliki tingkat kepercayaan yang bervariasi terhadap teknologi memberikan dinamika tersendiri yang perlu dipahami (Wijaya, 2024). Adopsi teknologi canggih ini dapat memicu pergeseran cara pandang sosial masyarakat terhadap layanan kesehatan (Abror *et al.*, 2025). Standardisasi aturan pelayanan kesehatan digital di Indonesia masih menghadapi tantangan penegakan hukum dalam melindungi hak konsumen (Romlah *et al.*, 2024). Selain itu, regulasi perlindungan data pribadi di Indonesia masih dalam tahap awal implementasi, sehingga kepatuhan platform masih menjadi isu yang terus berkembang. Penegakan aturan praktik kedokteran melalui perizinan dan sanksi tegas menjadi instrumen penting guna menjaga keseimbangan perlindungan hukum bagi pasien maupun tenaga medis (Sumardi *et al.*, 2025). Manajemen rumah sakit wajib bertanggung jawab penuh atas kerugian akibat kesalahan penanganan medis demi memitigasi risiko operasional platform (Wahyudi *et al.*, 2025). Penelitian ini mencoba mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji tiga faktor yang diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien telemedicine, yaitu kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, dan

pengalaman pengguna. Responden dipilih dari pengguna aktif telemedicine di Surabaya untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang persepsi mereka.

Kerangka teoritis penelitian ini mengintegrasikan beberapa teori dari berbagai disiplin ilmu. Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) memberikan landasan untuk memahami bagaimana persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan mempengaruhi penerimaan teknologi. Teori kepatuhan Kelman (1958) dan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) digunakan untuk menganalisis kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi. Sementara itu, model kepercayaan online dari Liu *et al.* (2024) memberikan kerangka untuk memahami dimensi-dimensi kepercayaan pasien telemedicine. Integrasi ketiga kerangka ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien, tidak hanya dari sisi teknologi dan layanan klinis, tetapi juga dari sisi kepatuhan regulasi yang merupakan prasyarat dasar bagi layanan digital di era perlindungan data.

Tujuan utama penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, dan pengalaman pengguna terhadap kepercayaan pasien telemedicine. Secara lebih spesifik, penelitian ini menguji pengaruh parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian juga menguji pengaruh simultan dari ketiga variabel untuk melihat kontribusi bersama untuk menjelaskan variasi kepercayaan pasien.

Hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman teoritis tentang determinan kepercayaan pasien dari perspektif TAM dan teori kepercayaan online di lingkup telemedicine Indonesia. Temuan penelitian dapat menjadi panduan praktis bagi pengembang platform telemedicine dan penyedia layanan kesehatan untuk merancang kebijakan perlindungan data, meningkatkan kualitas konsultasi, dan mengoptimalkan pengalaman pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Desain ini dipilih karena sesuai untuk menguji hubungan kausal antar variabel melalui pengumpulan data dari sejumlah responden yang mewakili populasi target. Penelitian eksplanatori bertujuan menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, bukan sekadar mendeskripsikan fenomena. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran yang objektif dan analisis statistik yang ketat untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan pertimbangan bahwa kota ini memiliki tingkat adopsi telemedicine yang tinggi dan keragaman pengguna yang memadai.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan telemedicine di Surabaya yang telah menggunakan platform telemedicine minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pengalaman penggunaan yang cukup memberikan dasar yang memadai bagi responden untuk menilai kepercayaan terhadap platform, kualitas konsultasi, dan

pengalaman pengguna. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Kriteria inklusi responden meliputi: berdomisili di Surabaya, berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan layanan telemedicine minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir, serta bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.

Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden berdasarkan rekomendasi Hair *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimal untuk analisis regresi dengan tiga variabel independen adalah 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online menggunakan Google Forms yang didistribusikan melalui berbagai saluran seperti grup media sosial, forum kesehatan, dan komunitas pengguna telemedicine. Proses pengumpulan data berlangsung selama empat minggu. Untuk meningkatkan tingkat respons, peneliti melakukan pengingat berkala setiap minggu. Dari total kuesioner yang terkumpul, seluruhnya memenuhi kriteria dan dapat dianalisis.

Definisi operasional variabel diperlukan untuk mengubah konsep abstrak menjadi indikator yang dapat diukur. Kepercayaan Pasien Telemedicine (Y) didefinisikan sebagai keyakinan pasien bahwa penyedia layanan telemedicine memiliki kemampuan untuk merawat dan mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan lainnya, serta keyakinan bahwa platform telemedicine dapat diandalkan dan aman (Liu *et al.*, 2024). Indikator kepercayaan pasien mengacu pada Liu *et al.* (2024) yang meliputi keyakinan bahwa layanan telemedicine dapat diandalkan, keyakinan

bahwa telemedicine dapat memenuhi kebutuhan pengobatan, serta keyakinan bahwa telemedicine dapat mengurangi stres untuk mengakses layanan kesehatan.

Kepatuhan Regulasi Perlindungan Data Pribadi (X1) didefinisikan sebagai sejauh mana platform telemedicine memenuhi kewajiban melindungi data pribadi pasien sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi). Secara teoritis, kepatuhan terhadap regulasi dapat dipahami melalui kerangka Kelman (1958) yang membedakan tiga proses kepatuhan: compliance (kepatuhan karena harapan imbalan dan menghindari hukuman), identification (kepatuhan untuk menjaga hubungan baik dengan otoritas), dan internalization (kepatuhan karena keyakinan bahwa aturan sesuai dengan nilai yang dianut). Indikator kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi diadaptasi dari kelima indikator evaluasi regulasi menurut Van Meter dan Van Horn (1975) dan diperkuat oleh temuan Liu *et al.* (2024) tentang jaminan sistem dan kredibilitas website, meliputi kesesuaian kebijakan privasi dengan standar keamanan data, konsistensi pelaksanaan perlindungan data, serta transparansi dalam pengelolaan data pribadi pasien.

Kualitas Konsultasi Dokter (X2) didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap kemampuan profesional dokter untuk memberikan layanan konsultasi melalui platform telemedicine (Liu *et al.*, 2024; Laheba *et al.*, 2024). Indikator kualitas konsultasi dokter mengacu pada Liu *et al.* (2024) dan Laheba *et al.* (2024) yang meliputi kredibilitas dokter

(kemampuan profesional, kejujuran, dan kepedulian), kualitas interaksi (komunikasi yang efektif, kejelasan informasi, dan responsivitas), serta kemampuan diagnosis melalui konsultasi virtual.

Pengalaman Pengguna (X3) didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan untuk menggunakan platform telemedicine (Davis, 1989; Darmawan & Widyanti, 2024). Indikator pengalaman pengguna diadaptasi dari Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989) yang mencakup *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), serta diperkuat oleh temuan Darmawan dan Widyanti (2024) tentang efektivitas dan keandalan sistem. Indikator tersebut meliputi kemudahan navigasi aplikasi, keandalan sistem video atau panggilan, kemudahan akses riwayat medis, dan kemudahan proses pembayaran dan pengiriman obat.

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner dengan skala Likert 5 poin, di mana angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan angka 5 menunjukkan sangat setuju. Skala Likert dipilih karena mampu mengukur intensitas persepsi responden terhadap setiap pernyataan dengan tingkat presisi yang baik (Sekaran & Bougie, 2016). Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi *corrected item-total correlation*, di mana item dinyatakan valid jika $r\text{-hitung} > 0,197$ untuk $N=100$. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel jika $\alpha > 0,70$. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Seluruh analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 100 responden berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini. Karakteristik responden menunjukkan dominasi perempuan (62 persen) dibandingkan laki-laki (38 persen). Sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif 26-35 tahun (42 persen), diikuti kelompok usia 18-25 tahun (34 persen), 36-45 tahun (18 persen), dan di atas 45 tahun (6 persen). Dari segi pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan sarjana (52 persen), diikuti SMA (22 persen), diploma (18 persen), dan pascasarjana (8 persen). Frekuensi penggunaan telemedicine dalam enam bulan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan layanan sebanyak 3-5 kali (48 persen), diikuti 6-10 kali (35 persen), dan lebih dari 10 kali (17 persen). Platform yang paling sering digunakan adalah Halodoc (45 persen), Alodokter (32 persen), dan lainnya seperti GrabHealth dan KlikDokter (23 persen). Profil ini menunjukkan bahwa sampel didominasi oleh perempuan berpendidikan tinggi dengan tingkat penggunaan telemedicine yang cukup intensif, sehingga layak untuk memberikan penilaian tentang kepercayaan dan kualitas layanan.

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki *corrected item-total correlation* di atas 0,197, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel: kepercayaan

pasien (0,862), kepatuhan regulasi (0,841), kualitas konsultasi (0,873), dan pengalaman pengguna (0,855). Seluruh nilai ini melampaui batas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai statistik 0,076 dengan signifikansi 0,112 ($p > 0,05$), yang berarti data residual terdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai VIF di bawah 10 (1,393-1,462) dan Tolerance di atas 0,10 (0,684-0,718), yang berarti tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas Glejser menunjukkan seluruh nilai signifikansi $> 0,05$ (0,286-0,324), yang berarti model regresi terbebas dari heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis

Tabel 1. Hasil Uji Simultan (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	745,678	3	248,559	52,345	0,000
Residual	456,322	96	4,753		
Total	1.202,000	99			

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 52,345 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini berarti model regresi layak digunakan dan ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien telemedicine. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, dan pengalaman pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien telemedicine diterima.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,788	0,621	0,609	2,180

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,788 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dengan kepercayaan pasien. Nilai R Square sebesar 0,621 mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,1 persen variasi dalam kepercayaan pasien telemedicine. Sisanya sebesar 37,9 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti pengalaman sebelumnya dengan layanan kesehatan, rekomendasi dari teman atau keluarga, atau karakteristik demografis. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,609 menunjukkan bahwa setelah penyesuaian terhadap jumlah prediktor, kemampuan model tetap baik.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (Coefficients)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,234	1,512		2,800	0,006
Kepatuhan Regulasi (X1)	0,356	0,078	0,332	4,564	0,000
Kualitas Konsultasi (X2)	0,445	0,082	0,398	5,427	0,000
Pengalaman Pengguna (X3)	0,312	0,075	0,294	4,160	0,000

Persamaan regresi yang diperoleh: $Y = 4,234 + 0,356 X1 + 0,445 X2 + 0,312 X3$. Nilai konstanta sebesar 4,234 menunjukkan bahwa jika ketiga variabel independen bernilai nol, kepercayaan pasien diprediksi sebesar 4,234. Koefisien regresi untuk kualitas konsultasi dokter adalah yang terbesar (0,445), diikuti kepatuhan regulasi

(0,356), dan pengalaman pengguna (0,312). Nilai *standardized coefficients* menunjukkan kualitas konsultasi memiliki kontribusi paling dominan ($\text{Beta}=0,398$), kemudian kepatuhan regulasi ($\text{Beta}=0,332$), dan pengalaman pengguna ($\text{Beta}=0,294$). Hasil uji *t* menunjukkan seluruh variabel memiliki signifikansi $< 0,05$, sehingga H1, H2, dan H3 diterima.

Kualitas konsultasi dokter terbukti memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pasien *telemedicine* dan sekaligus sebagai faktor yang paling dominan mempengaruhi kepercayaan pasien *telemedicine*. Ini selaras dengan temuan sebelumnya (Mazouri *et al.*, 2023; Molnar *et al.*, 2024; Young, 2024). Temuan ini mengkonfirmasi bahwa aspek manusiawi dalam layanan kesehatan tetap menjadi prioritas utama pasien, bahkan dalam lingkup digital. Dokter yang mampu berkomunikasi dengan jelas, menunjukkan empati, dan merespons pertanyaan pasien secara cepat serta akurat akan membangun ikatan kepercayaan yang kuat (Lerch *et al.*, 2024). Pasien yang merasa didengarkan dan dipahami oleh dokter akan lebih yakin bahwa diagnosis dan rekomendasi medis yang diberikan dapat diandalkan (Olivo *et al.*, 2023). Interaksi klinis jarak jauh ini harus didukung oleh pengawasan ketat terhadap risiko kesalahan diagnosis guna menjamin akuntabilitas dokter (Nurhefi *et al.*, 2023). Kepastian keselamatan pasien dalam operasional *telemedicine* mutlak dipenuhi melalui penerapan aturan yang memperkuat perlindungan konsumen digital (Sasmita *et al.*, 2023). Tindakan medis darurat dalam platform digital juga wajib memiliki dasar hukum yang jelas mengenai persetujuan tindakan saat pasien dalam kondisi kritis (Abdullah *et al.*, 2023). Di samping itu,

dokter berkewajiban membuka informasi biaya dan risiko layanan kesehatan secara transparan demi membangun kepercayaan pengguna (Rachim *et al.*, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa kredibilitas dokter merupakan faktor penentu utama kepercayaan pasien online (Li & Street, 2024). Ketika pasien merasakan bahwa dokter memiliki kompetensi profesional, kejujuran untuk menyampaikan informasi, dan sikap peduli, mereka akan lebih bersedia untuk mengikuti saran medis dan menggunakan layanan *telemedicine* secara berkelanjutan (Hu *et al.*, 2025).

Kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Ini sesuai dengan studi sebelumnya (Nasir, 2022; Krumholz, 2023; Wong, 2024). Temuan ini menegaskan bahwa di era digital, keamanan data menjadi prasyarat dasar yang harus dipenuhi oleh setiap platform *telemedicine*. Pasien yang membagikan data kesehatan sensitif membutuhkan jaminan bahwa informasi mereka tidak akan disalahgunakan atau bocor (Moulaei *et al.*, 2023). Penerapan standar privasi dan legalitas yang ketat wajib diberlakukan pada seluruh jenis layanan konsultasi jarak jauh, termasuk layanan konsultasi spesifik (Isnani *et al.*, 2024). Regulasi komprehensif diperlukan sebagai bentuk penegakan hukum dalam melindungi kerahasiaan riwayat kesehatan pasien pada sistem digital (Mubasyiroh & Issalillah, 2023). Pengelola aplikasi kesehatan juga harus mematuhi aturan lokal yang mengikat, termasuk dalam operasional korporasi penyedia layanan asing yang masuk ke pasar domestik (Waluyo *et al.*, 2024). Kepatuhan hukum ini menjadi dasar perlindungan bagi hak-

hak pasien terminal dalam mendapatkan perawatan yang sah di bawah undang-undang kesehatan (Wahyusetiawan *et al.*, 2024). Platform yang menunjukkan kepatuhan terhadap regulasi melalui kebijakan privasi yang jelas, konsistensi dalam pelaksanaan perlindungan data, dan transparansi dalam pengelolaan data akan mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi (Jarugula, 2025). Regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi memberikan kerangka hukum yang jelas, namun implementasinya di tingkat platform masih menjadi tantangan (Ramadan *et al.*, 2025). Ketika pasien merasa bahwa platform telah mematuhi standar keamanan data, mereka akan lebih nyaman menggunakan layanan secara rutin dan tidak khawatir tentang potensi penyalahgunaan data pribadi.

Pengalaman pengguna yang positif memberikan kontribusi signifikan terhadap kepercayaan pasien, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dua faktor lainnya. Temuan ini selaras dengan studi sebelumnya (Kucheriavy, 2024; Wu *et al.*, 2026) dan menunjukkan bahwa aspek teknis dan pengalaman menggunakan aplikasi memiliki peran penting untuk membentuk persepsi pasien terhadap kredibilitas platform. Aplikasi yang mudah digunakan, memiliki antarmuka intuitif, serta menawarkan fitur yang memudahkan pasien seperti akses riwayat medis dan notifikasi jadwal konsultasi akan menciptakan kesan profesional dan terpercaya (Nawaz *et al.*, 2024). Transformasi pelayanan melalui teknologi medis digital ini membuka peluang besar sekaligus tantangan dalam strategi penerapannya di masyarakat (Sarif & Issalillah, 2022). Kemudahan akses

kesehatan digital harus didistribusikan secara merata guna mengatasi hambatan geografis bagi pengguna (Khayru & Issalillah, 2022). Literasi digital masyarakat memegang peran penting agar pengguna mampu menyaring kualitas informasi kesehatan demi mengambil keputusan medis yang tepat (Khayru, 2025). Peningkatan kapasitas teknis platform juga harus bebas dari diskriminasi untuk menjamin keadilan pelayanan bagi pasien dengan kondisi kesehatan tertentu (Napu *et al.*, 2024). Sebaliknya, pengalaman negatif seperti aplikasi yang sering error, video call yang tidak stabil, atau proses registrasi yang rumit akan mengurangi kepercayaan pasien (Nurida *et al.*, 2024). Kegagalan teknis ini dapat memicu kecemasan harian pengguna yang menurunkan minat mereka untuk kembali menggunakan platform (Khayru & Issalillah, 2022). Penyediaan layanan mandiri pada aplikasi kesehatan juga perlu didukung skema subsidi silang pada sistem kesehatan nasional demi menjaga keterjangkauan akses bagi semua kalangan (Nurhandayani *et al.*, 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas dan kepercayaan memiliki hubungan positif terhadap persepsi kegunaan platform telemedicine (Lee & Ok, 2026). Untuk itu, pengembang platform perlu terus meningkatkan kualitas teknis dan pengalaman pengguna agar pasien merasa nyaman dan percaya menggunakan layanan.

Secara simultan, ketiga variabel menjelaskan 62,1 persen variasi dalam kepercayaan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien telemedicine merupakan konstruk multidimensi yang dipengaruhi oleh faktor

klinis, regulasi, dan teknis secara bersama-sama. Platform yang hanya unggul di satu aspek tanpa memperhatikan yang lain akan kesulitan membangun kepercayaan yang kuat dan berkelanjutan. Kombinasi antara dokter yang berkualitas, kepatuhan regulasi yang ketat, dan pengalaman pengguna yang positif menciptakan ekosistem layanan yang aman, nyaman, dan dapat diandalkan. Ketika ketiga faktor ini hadir bersamaan, pasien akan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap layanan telemedicine, yang pada akhirnya mendorong adopsi dan retensi pengguna dalam jangka panjang.

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien telemedicine di Surabaya, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas konsultasi dokter merupakan faktor paling dominan, diikuti oleh kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi dan pengalaman pengguna. Ketiga variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,1 persen variasi dalam kepercayaan pasien.

Bagi platform telemedicine, disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas konsultasi dokter melalui pelatihan komunikasi virtual yang berkelanjutan, penyediaan alat bantu diagnosis digital yang memadai, dan sistem evaluasi kualitas konsultasi yang objektif. Platform juga harus memastikan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi melalui implementasi kebijakan privasi yang jelas, keamanan data yang terjamin, dan transparansi dalam pengelolaan data pasien. Pengembangan antarmuka yang intuitif, peningkatan stabilitas sistem, dan

integrasi fitur-fitur yang memudahkan pasien juga harus menjadi perhatian. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel mediasi seperti kepuasan pasien atau niat penggunaan berkelanjutan, serta menggunakan desain longitudinal untuk melihat dinamika kepercayaan dalam jangka waktu panjang.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi, kualitas konsultasi dokter, dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien telemedicine di Surabaya, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas konsultasi dokter merupakan faktor paling dominan, diikuti oleh kepatuhan regulasi perlindungan data pribadi dan pengalaman pengguna. Ketiga variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,1 persen variasi dalam kepercayaan pasien.

Bagi platform telemedicine, disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas konsultasi dokter melalui pelatihan komunikasi virtual yang berkelanjutan, penyediaan alat bantu diagnosis digital yang memadai, dan sistem evaluasi kualitas konsultasi yang objektif. Platform juga harus memastikan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi melalui implementasi kebijakan privasi yang jelas, keamanan data yang terjamin, dan transparansi dalam pengelolaan data pasien. Pengembangan antarmuka yang intuitif, peningkatan stabilitas sistem, dan integrasi fitur-fitur yang memudahkan pasien juga harus menjadi perhatian. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel mediasi seperti

kepuasan pasien atau niat penggunaan berkelanjutan, serta menggunakan desain longitudinal untuk melihat dinamika kepercayaan dalam jangka waktu panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, I. S. T., Hardyansah, R., & Khayru, R. K. (2023). Presumed Consent and the Doctrine of Necessity as the Basis for Emergency Medical Treatment Without Informed Consent. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 343-354.

Abror, S., Khayru, R. K., Chasanah, U., & Issalillah, F. (2025). Technological Embodiment and the Fragmentation of Social Identity in the Era of Human Enhancement. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 4(1), 19-26.

Aggrey, R., Adjei, B., -, K. O. A., & -, N. A. K. D. (2024). Securing Telehealth Platforms: Best Practices for Securing Telemedicine Applications and Protecting Patient Data. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(6). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i06.33565>

AlShareef, S. M., & AlWabel, A. A. (2024). A Comparison of the Convenience, Quality of Interaction, and Satisfaction of Virtual and In-Person Healthcare Consultations: A Nationwide Study. *Stomatology*, 13(17), 5203–5203. <https://doi.org/10.3390/jcm13175203>

Arum, D. S., Darmawan, D., Khayru, R. K., Issalillah, F., & Vitrianingsih, Y. (2023). Kepuasan pasien BPJS: Tinjauan terhadap kualitas pelayanan, kelompok

acuan, dan CRM. *PPIMAN Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(4), 319-331.

Baum, N. (2023). Enhancing Doctors' Communication for Enhanced Patient Care. *Physician Leadership Journal*, 10(3), 34–36. <https://doi.org/10.55834/plj.4838002788>

Budi, S., Khayru, R. K., & Terubus, T. (2024). Enforcement of Compensation Rights for Victims of Work Accidents in the Era of High Automation. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 279-290.

Cayco, M. T. (2021). Telemedicine as the New Normal. *Philippine Journal of Internal Medicine*. <https://doi.org/10.65564/pjim.45c94fa147>

Chairul, Z., Hardyansah, R., Waskito, S., & Khayru, R. K. (2023). Informed Consent as a Fundamental Right of Patients: The Law and Medical Ethics Perspective. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 209-214.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Darmawan, I., & Widyanti, A. (2024). Development of a telemedicine acceptance model in Indonesia by considering trust and usability factors for self-isolated patients. *E3S Web of Conferences*, 484, 01026. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202448401026>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*,

- 13(3), 340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hardyansah, R., Khayru, R. K., Issalillah, F., & Mardikaningsih, R. (2023). Law Enforcement on Infringement of Trademark Rights in Clothing Products for Consumer Protection and Healthy Market Competition. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 95-100.
- Hariato, A. V., Vitrianingsih, Y., Issalillah, F., & Mardikaningsih, R. (2024). Challenges and Changes Concerning National Health Development in Indonesia: Legal Perspectives, Service Access, and Infectious Disease Management. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 5(2), 22-26.
- Hu, Y., Ngai, C. S. B., & Jiang, R. (2025). Communication Strategies to Promote Patient Engagement in Telemedicine: Systematic Review (Preprint). *Journal of Medical Internet Research*. <https://doi.org/10.2196/85456>
- Isnani, S., Herisasono, A., & Khayru, R. K. (2024). Legality and Privacy Protection Standards in Telepsychiatry and Online Mental Health Services. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 227-236.
- Issalillah, F. (2023). Ethical–Legal Perspective of Stem Cell Therapy Under. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 365-372.
- Issalillah, F., & Hardyansah, R. (2024). Relevance of privacy within the sphere of human rights: A critical analysis of personal data protection. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 3(1), 31-39.
- Issalillah, F., & Khayru, R. K. (2023). Review of Generation Z Response to Telemedicine in Surabaya City. *Journal of Science, Technology and Society (SICO)*, 4(1), 25–34.
- Issalillah, F., & Khayru, R. K. (2024). The Digital Capacity Gap, Misinformation, and Behavioral Dynamics in Online Medical Information Searches. *Journal of Science, Technology and Society (SICO)*, 5(2), 21–32.
- Jarugula, S. (2025). Regulatory Compliance and Secure Data Protection Mechanisms: A Framework for GDPR Adherence and Data Security in the Digital Age. *European Modern Studies Journal*, 9(5), 410–418. [https://doi.org/10.59573/emsj.9\(5\).2025.38](https://doi.org/10.59573/emsj.9(5).2025.38)
- Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2(1), 51-60. <https://doi.org/10.1177/002200275800200106>
- Khairunnisa, C., Muqsith, A., Fardian, N., Debbyousha, M., Shabrina, S., Khairunnisa, C., Muqsith, A., Fardian, N., Debbyousha, M., & Shabrina, S. (2025). Telemedicine: Between Opportunities, Expectations, and Challenges in Health Development in Remote Areas of Indonesia. *The International Journal of*

- Law, Social Science, and Humanities, 2(2), 285–294.
<https://doi.org/10.70193/ijlsh.v2i2.258>
- Khayru, R. K. (2022). Transforming healthcare: the power of artificial intelligence. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(3), 15-19.
- Khayru, R. K. (2025). Digital Health Literacy and the Influence of Social Media Information Quality on Childbirth Decision-Making among Pregnant Women. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 4(2), 1-8.
- Khayru, R. K. (2025). Psychological Vulnerability, Social Pressures, and Mental Health in the Digital Era Among Adolescents and University Students. *Journal of Science, Technology and Society (SICO)*, 6(1), 51–64.
- Khayru, R. K., & Issalillah, F. (2022). Service quality and patient satisfaction of public health care. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(1), 20-23.
- Khayru, R. K., & Issalillah, F. (2022). The equal distribution of access to health services through telemedicine: Applications and challenges. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(3), 24-27.
- Khayru, R. K., & Issalillah, F. (2022). The Impact of Social Media on Mental Health: An Analysis of the Effects on Anxiety, Depression, and Sleep Disorders in Adolescents and Young Adults. *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 95-102.
- Khayru, R. K., Issalillah, F., Sylvana, M., Eksandar, H., Yasin, M., Tarirohan, K. D., ... & Vitrianingsih, Y. (2025). The Boundaries of Autonomy and Professional Duty: A Review of the Right to Refuse Treatment and Conscience Claims in Healthcare. *Legalis et Socialis Studiis (L355)*, 3(1), 1-15.
- Khayru, R. K., Putra, A. R., & Arifin, S. (2026). Ethical Principles and Responsibility Structures in Daily Use of Artificial Intelligence. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 9(3), 1-10.
- Kholis, K. N., Chamim, N., Susanto, J. A., Darmawan, D., & Mubarak, M. (2023). Analyzing Electronic Medical Records: A Comprehensive Exploration of Legal Dimensions within the Framework of Health Law. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 4(1), 36-42.
- Krumholz, H. M. (2023). In the US, patient data privacy is an illusion. *BMJ*, 381, p1225–p1225.
<https://doi.org/10.1136/bmj.p1225>
- Kucheriavy, A. (2024). *Empowering Patients in the Digital Age: New Framework to Measure and Improve Patient Digital Experiences*.
<https://doi.org/10.1016/j.mcpdig.2024.03.001>
- Laheba, T. R., Govindaraju, R., & Andriani, M. (2025). Telemedicine system quality from physicians' perspectives: Key determinants and its impact on service effectiveness via interaction quality. *IEEE Access*, 13, 96894-

96910. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2025.11021569>

Lee, D.-E., & Ok, C. (2026). Trust in Telemedicine application adoption: Extending the UTAUT model. *Humanities and Social Sciences Letters*. <https://doi.org/10.18488/73.v14i1.4704>

Lerch, S. P., Hänggi, R., Bussmann, Y., & Lörwald, A. C. (2024). A model of contributors to a trusting patient-physician relationship: a critical review using a systematic search strategy. *BMC Primary Care*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02435-z>

Li, J., & Street, R. L. (2024). What Encourages Patients to Recommend Their Doctor After an Online Medical Consultation? The Influence of Patient-Centered Communication, Trust, and Negative Health Information Seeking Experiences. *Health Communication*, 1–12. <https://doi.org/10.1080/10410236.2024.2383801>

Liu, C., Wang, J., Chen, R., & Zhou, W. (2024). Exploring the influence of Chinese online patient trust on telemedicine behavior: Insights into perceived risk and behavior intention. *Frontiers in Public Health*, 12, 1415889. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1415889>

Mazouri, S., Luechinger, R., Bajwa, N. M., Achab, S., Hudelson, P., Dao, M. D., & Braillard, O. (2023). Has Telemedicine come to Fruition? Patients' and Physicians' Perceptions Regarding Telemedicine. *Patient Education and*

Counseling, 109, 95–95. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2022.10.223>

Mokoginta, A. S., Issalillah, F., Saputra, R., Vitrianingsih, Y., & Mujito, M. (2024). Telemedicine Diagnosis Error Compensation Mechanism: Normative Analysis of Patient Health Law. *Journal of Social Science Studies*, 4(2), 37-54.

Molnar, R., Micak, P., Molnar, R., & Micak, P. (2024). Investigating acceptance of telemedicine video consultations. *International Journal of Healthcare Technology and Management*, 21(3/4), 191–212. <https://doi.org/10.1504/ijhtm.2024.149018>

Moulaei, K., Iranmanesh, E., Amiri, P., & Ahmadian, L. (2023). Attitudes of Covid-19 patients toward sharing their health data: A survey-based study to understand security and privacy concerns. *Health Science Reports*, 6(3). <https://doi.org/10.1002/hsr2.1132>

Mubasyiroh, A. A., & Issalillah, F. (2023). Law Enforcement and Comprehensive Regulation: Protecting Organ Transplantation in Indonesia. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 4(3), 23-28.

Napu, H. R., Khayru, R. K., & Hardyansah, R. (2024). Principles of Anti-Discrimination and Fairness in Health Services: A Study of Regulations and Practices for Patients with Infectious Diseases in Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, 4(2), 517-526.

Nasir, M. (2022). *Protect and Manage Your Patients' Data*.

<https://doi.org/10.13140/rg.2.2.31250.53449>

Nawaz, S. M. M., T, A. K., Murugesan, B., Aadhithyan, S., Rhahul, R., & Ashok, P. (2024). *Telemedicine Platform for Patient-Doctor Connectivity, Real-Time Prescription, and Report Management*. 308–313.
<https://doi.org/10.1109/icesic61777.2024.10846457>

Nonda, P. K., Khan, M. H., Jiko, A.-I. A. J., Sultana, R., & Sajib, Md. M. H. (2025). The Evolution and Future of Telemedicine: Challenges, Innovations, and Global Adoption Trends. 01(01).
<https://doi.org/10.64296/vijir.v1i1.04>

Nurhandayani, D. S., Vitrianingsih, Y., & Issalillah, F. (2024). Legal Aspects of Private Vaccine Distribution and Cross-Subsidy in the National Health System. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 291-302.

Nurhefi, N., Vitrianingsih, Y., & Issalillah, F. (2023). Analysis of Fulfillment of Patient Legal Protection, Doctor Accountability, and Supervision Mechanisms for the Risk of Misdiagnosis in Digital Health Consultation. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 273-284.

Nurida, A., Chalidyanto, D., & Qomaruddin, M. B. (2024). Analysis of factors affecting telemedicine use satisfaction: A literature review. *African Journal of Reproductive Health*, 28(10s), 460–463.
<https://doi.org/10.29063/ajrh2024/v28i10s.47>

Olivo, C., Silveira, G. L., Martins, M., & Tempiski, P. Z. (2023). Factors mediating doctor communication and patients satisfaction with care and trust in their doctor. *Patient Education and Counseling*, 109, 76–76.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2022.10.179>

Parani, R., & Purba, H. (2022). Membangun kepercayaan melalui literasi digital pada penggunaan telemedicine. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility*, 5, 1–10.
<https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v5i0.1529>

Rachim, R., Hardyansah, R., & Khayru, R. K. (2024). The Obligation of Medical Cost and Risk Information Transparency by Private Healthcare Providers in Indonesian Legal Construction. *Journal of Social Science Studies*, 4(2), 207-222.

Rahmani, M. F., Gautama, E. C., & Issalillah, F. (2024). Legal Framework for Free Contraception in Community Clinics: Consent and Data Protection. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 465-482.

Ramadan, G., Risnain, M., & Nugraha, L. G. (2025). *User data protection in the use of algorithms by social media platforms*.
<https://doi.org/10.29303/z9ttkc13>

Risman, R., Darmawan, D., Khayru, R. K., Saktiawan, P., & Mujito, M. (2024). Construction of Consumer Rights and Business Liability for Losses Resulting from Defective or Dangerous Medicines and Medical Devices in Indonesian Positive Law. *Journal of Social Science Studies*, 4(2), 333-350.

- Ritunga, I., Claramita, M., Widaty, S., & Soebono, H. (2024). Challenges and recommendations in the implementation of audiovisual telemedicine communication: a systematic review. *Korean Journal of Medical Education*, 36(3), 315–326. <https://doi.org/10.3946/kjme.2024.305>
- Romlah, R., Vitrianingsih, Y., Agustina, L., Issalillah, F., & Gautama, E. C. (2024). The Implementation of Regulatory Frameworks and Legal Protection Challenges for Consumers in Traditional Medicine Practices in Indonesia. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(1), 19-24.
- Rusdi, A. J., Prisusanti, R. D., Ikawati, F. R., & Oktoriani, E. N. (2024). Kepercayaan Kerahasiaan Data Diri Masyarakat Pada Pelayanan Telemedis: Path Analysis Model. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.25047/j-j-remi.v6i1.4654>
- Sarif, N. H. B., & Issalillah, F. (2022). Healthcare transformation through medical technology: Opportunities, challenges, and implementation strategies. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(3), 53-60.
- Sasmita, B., Darmawan, D., & Khayru, R. K. (2023). Telemedicine regulation in Indonesia: Enhancing patient safety and protection. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 4(3), 29-35.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sulaiman, L. Y., Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2024). Legal Protection for Consumers in the Online Purchase of Personal Health Devices. *Journal of Social Science Studies*, 4(2), 223-236.
- Sumardi, S., A. Harisasono, M. Mujito. (2025). Law Enforcement in Medical Practice: The Urgency of Licensing, Criminal Sanctions, and the Balance of Legal Protection for Patients and Healthcare Professionals, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 5(2), 111-124.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Verma, R., Perera, A. I., Luxton, D. D., & Broadbent, E. (2026). The effects of communication skills on perceptions of virtual and human physicians in a medical consultation about the common cold: a randomised trial. *Postgraduate Medical Journal*. <https://doi.org/10.1093/postmj/qgag008>
- Wahyudi, W., K. Wijaya, & R. K. Khayru. (2025). Legal Protection for Patients as Consumers of Healthcare Services: The System of Hospital Liability for Damages Resulting from Medical Treatment, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 5(2), 325-340.
- Wahyusetiawan, R., Herisasono, A., Khayru, R. K., Vitrianingsih, Y., & Issalillah, F. (2024). Health Facility Accountability for Terminal Patient Palliative Care Services Under Health Law. *International Journal of Service*

Science, Management, Engineering, and Technology, 6(2), 45-57.

Waluyo, A., Vitrianingsih, Y., Mardikaningsih, R., Issalillah, F., & Negara, D. S. (2024). Legal Regulation of Multinational Corporate Health Services and Local Legal Obligations. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 359-370.

Wibowo, Y. R., & Pasaribu, R. D. (2024). Indonesian Preference of Teleconsultation Modality: Qualitative Study. *International Journal Of Science, Technology & Management*, 5(5), 1044-1049. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v5i5.1006>

Widodo, N. S. A., Herisasono, A., & Khayru, R. K. (2024). Legal Standards for Physical Therapy Tele-Rehabilitation: Authority, Consent, Medical Records, Personal Data. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 447-464.

Wijaya, I. D. (2024). Challenges and Opportunities in Digital Technology Adoption for Government in Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 6(2), 137-146. <https://doi.org/10.61076/jpp.v6i2.5002>

Wong, S. K. Y. (2024). *Privacy and confidentiality*. 45-58. <https://doi.org/10.1016/b978-0-323-95068-8.00004-2>

Wu, Y., Wang, Y., Lai, N. Y. G., Tan, N., Luo, S., & Wong, K. H. (2026). Enhancing patient healthcare experience: A systematic review of emotional design in medical devices. *Design Studies*, 102, 101374-101374. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2025.101374>

Wuryani, A. I., Kaseger, H., Tamaka, R. S., Tampil, V. C., & Issalillah, F. (2023). Juridical Review of Government Legal Measures for Ensuring Rights of Patients with Mental Disorders in Social Security Administration. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(3), 28-36.

Young, Y. S. (2024). *The Impact of Telemedicine on Patient Care*. <https://doi.org/10.13140/rg.2.2.21682.41921>

Yu, J., Bohl, M., Governale, L., Mochida, S., Beasley, K., & Carroll, P. J. (2026). Individuals' Perceptions of the Efficacy, Quality, and Safety of Care Accessed via a Telemedicine Platform: A Retrospective Analysis of Survey Data. *Telemedicine Journal and E-Health*, 15305627261416295-15305627261416295. <https://doi.org/10.1177/153056272614162955>

Zhang, J. (2024). User Experience Design of Mobile Medical Applications. *Science and Technology of Engineering, Chemistry and Environmental Protection*, 1(10). <https://doi.org/10.61173/nxp5kv18>

Zhifang, Y., & Zhou, J. (2024). The study on factors influencing the transfer of patients' offline trust to online trust. *The EURASEANs: Journal on Global Socio-Economic Dynamics*, 5(48), 26-40. [https://doi.org/10.35678/2539-5645.5\(48\).2024.26-40](https://doi.org/10.35678/2539-5645.5(48).2024.26-40)