

## **Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (*Tele-Health*) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan**

### ***Patient satisfaction use Technological Health Service (Tele-Health) during the COVID-19 pandemic: Mediating effect of Quality Health Service***

Ayudia Popy Sesilia\*

Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area, Indonesia

Disubmit: 06 November 2020; Diproses: 07 November 2020; Diaccept: 27 November 2020; Dipublish: 01 Desember 2020

\*Corresponding author: E-mail: ayudiapopys@gmail.com

---

#### **Abstrak**

Pasien COVID-19 di Indonesia terus semakin bertambah, sehingga hampir semua Rumah Sakit di Indonesia penuh. Dampak dari pandemi COVID-19 membuat masyarakat menghindari memeriksakan kesehatan mereka ke Rumah Sakit karena takut tertular tenaga medis. Ditengah-tengah masa karantina, masyarakat dengan kondisi akut dan kronis tetap membutuhkan layanan kesehatan *Tele-Health* merupakan alternatif layanan kesehatan berbasis teknologi yang dibutuhkan masyarakat guna menekan penyebaran virus Corona. Tujuan penelitian ini adalah menguji efek kualitas layanan kesehatan berbasis teknologi pada hubungan kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 82 orang yang menggunakan aplikasi *Tele-Health* berusia 18 tahun- 45 tahun. Pengambilan data menggunakan kuesioner, kuesioner kepercayaan pasien, kepuasan pasien, dan kualitas layanan kesehatan menggunakan *Tele-Health Usability Questionnaire* (TUQ). Seluruh kuesioner dinilai oleh pasien (self-rating). Model statistik deksriptif, analisis korelasi, analisis regresi hirarki, dan analisis mediasi model 4 dikembangkan Hayes untuk menguji efek mediasi pada analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memediasi penuh hubungan kepercayaan pasien pada kepuasan pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa konsep ini mempengaruhi keyakinan dan perilaku pasien berdasarkan layanan kesehatan yang diterima pasien.

**Kata Kunci:** COVID-19; *Tele-Health*; Kepercayaan Pasien; Kepuasan Pasien; Kualitas Layanan Kesehatan

#### **Abstract**

The COVID-19 patients in Indonesia continues to increase. Almost all hospitals in Indonesia are full. The impact of the COVID-19 pandemic has made people avoid their health checked by hospitals because of fear of contracting medical personnel. In the midst of the quarantine period, people with acute and chronic conditions still need *Tele-Health* services as an alternative to technology-based health services that the people need to reduce the spread of the Corona virus. The aim of this study was to examine the effects of *Tele-Health* service quality on the relationship between patient trust and patient satisfaction. Participants in this study were 82 people who used the *Tele-Health* application aged 18 years- 45 years. Collecting data using a questionnaire, a questionnaire on patient trust, patient satisfaction, and quality of health services using the *Tele-Health Usability Questionnaire* (TUQ). All questionnaires were assessed by patients (self-rating). The descriptive statistical model, correlation analysis, hierarchical regression analysis, and mediation analysis model 4 were developed by Hayes to test the effect of mediation on data analysis. The results showed that the quality of health services fully mediated the relationship between patient trust in patient satisfaction. The conclusion in his study is that this concept affects patient beliefs and behavior based on the health services received by patients.

**Keywords:** Covid-19; *Tele-Health*; Health-Service Quality; Patient Trust; Patient Satisfaction

---

#### **Rekomendasi mensitasi :**

Sesilia, A.P., 2020. Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (*Tele-Health*) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 1 (3): 243-252.

## PENDAHULUAN

Akibat pandemi COVID 19, seluruh dunia khawatir dan panik. Kasus Virus COVID-19 pertama kali masuk ke Indonesia sejak awal Maret 2020. Beberapa sektor terdampak virus COVID 19 khususnya sektor kesehatan. Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk menanggulangi dampak serius akibat virus corona. Berdasarkan data dari kementerian kesehatan terhitung sejak maret 2020 hingga 29 oktober 2020. Pasien terkonfirmasi positif COVID-19 sebanyak 425.796, pasien yang sembuh berjumlah 357.142, dan pasien yang dinyatakan meninggal mencapai 14.348 jiwa (Kemenkes, 2020).

*World Health Organization* (WHO) mengumumkan bahwa Indonesia menempati urutan ke-21, sebagai negara penyebaran COVID tertinggi diseluruh dunia (WHO, 2020). Saat ini pemerintah sudah melakukan upaya untuk menekan tingkat penyebaran kasus COVID-19 dengan cara menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan jaga jarak (*Physical Distancing*) (Kompas.com, 2020). Cara ini dilakukan pemerintah untuk mencegah meluasnya penyebaran virus.

Laju pertumbuhan jumlah pasien COVID-19 berdampak pada ketersediaan ruang rawat inap Rumah Sakit di sejumlah daerah. Saat ini, banyak rumah sakit rujukan sudah tidak mampu lagi menerima pasien baru, dikarenakan meningkatnya jumlah pasien COVID-19 (KompasTV, 2020). Namun, beberapa Rumah Sakit bukan rujukan yang juga merawat pasien COVID-19 mengalami penurunan pasien (Wartakota, 2020). Dalam survei yang dilakukan 71.8%

responden mengaku tidak pernah mengunjungi rumah sakit ataupun klinik sejak pandemi COVID-19, sementara 65.5% responden mengaku menjadi lebih sering berkonsultasi kesehatan digital. Penurunan drastis ini merupakan dampak dari ketakutan masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit. Masyarakat takut ketika berinteraksi dengan perawat dan dokter, mereka tertular COVID-19. Kekhawatiran masyarakat akan penularan di Rumah Sakit akibatnya mempengaruhi kestabilan pemasukan rumah sakit. Selain itu masyarakat takut jika mereka didiagnosa positif tertular virus Corona.

Kondisi pandemi COVID-19 yang berdampak pada sektor kesehatan ini dimanfaatkan oleh perkembangan teknologi. Hal ini ditandai dengan munculnya aplikasi *Telemedicine* atau *Tele-Health*. *Tele-Health* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk mendukung perawatan kesehatan klinis jarak jauh (Andrews, Berghofer, Longa, Prescott, & Meriam, 2020).

Secara umum, *Tele-Health* berfokus pada pemberian layanan kesehatan kepada pasien melalui panggilan suara (*voice call*) dan panggilan video (*video call*) (Lee, Tseng, & Tsai, 2019). *Tele-Health* merupakan salah satu cara untuk mengurangi layanan kesehatan tatap muka guna menekan penyebaran virus COVID-19 di Indonesia. Bagi kebanyakan orang perawatan virtual (*Virtual Health-Care*) yaitu layanan kesehatan antara pasien dan dokter dengan menggunakan teknologi memiliki banyak keuntungan yakni mudah diakses, fleksibel, dapat berkonsultasi dimanapun, dapat berkonsultasi 24 jam, tidak perlu

mengantri, dan dapat melakukan pesan antar obat (Kvedar, Coye, & Everett, 2014) (Zhou, Zhao, Kong, Camp, Qu, & Wang, 2019).

Menteri Kesehatan telah mengeluarkan surat edaran terkait praktik *Tele-Health*. Metode ini dipercaya dapat menekan jumlah kasus pasien dan memutus rantai penyebaran virus COVID-19 (Andrews, Berghofer, Longa, Prescott, & Meriam, 2020). Selain itu, Masyarakat yang takut memeriksakan diri ke Rumah Sakit dapat berkonsultasi langsung dari rumah. Alhasil, cara ini membantu masyarakat untuk penanganan cepat bagi penyakit-penyakit darurat maupun ringan. Cara ini dinilai efektif dan efisien saat pandemi COVID-19. Di Indonesia, aplikasi yang mendukung *Tele-Health* diantaranya Halodoc dan Alodokter. Berdasarkan pernyataan CEO Halodoc Jonathan Sudharta, selama pandemi kunjungan pasien meningkat 600% (CNBC, 2020).

Sebuah *integrative review* yang dilakukan Andrews, dkk (2020) pada 15 artikel responden studi berasal dari Amerika, Inggris, Itali, Perancis, Slovenia, Hong kong, Cina, dan India mengamati tingkat kepuasan pasien menggunakan aplikasi *Tele-Health*. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 14 studi mengkonfirmasi pasien puas menggunakan *Tele-Health* (Andrews, Berghofer, Longa, Prescott, & Meriam, 2020), sementara 1 studi menunjukkan pasien lebih puas mengunjungi klinik dokter dibandingkan konsultasi melalui virtual (Itamura, et al., 2020). Selanjutnya Novara, G. (Novara & et.al, 2020) melakukan *systematic review*, dalam 45 studi mengenai penggunaan *Tele-Health*

terhadap pasien penyakit urologi seperti kanker prostat, infeksi saluran kemih, disfungsi seksual dan penyakit urologi lainnya, *Tele-Health* berhasil diimplementasikan dalam proses mendiagnosa penyakit, pengambilan keputusan setelah dignosa, perawatan setelah bedah, evaluasi rawat jalan dll. Novara (2020) mengatakan meskipun *Tele-Health* dapat membantu memutus rantai penyebaran covid dan berhasil memberi kepuasan pelayanan terhadap pasien, namun ada beberapa kondisi penyakit fisik ekstrim yang tidak bisa dikonsultasikan melalui *virtual*.

Kepercayaan (*trust*) memiliki peran penting dalam hubungan sosial. Di dalam bidang medis, kepercayaan pasien terhadap dokter menjadi elemen penting proses konsultasi. Lee, Tseng, dan Tsai (2019) menjelaskan bahwa teori kepercayaan digunakan pada beberapa keilmuan seperti psikologi, sosiologi, politik, ekonomi, hukum dll. Psikologi mengenal istilah kepercayaan sebagai persepsi terhadap perilaku orang lain di masa depan, dan berkaitan dengan keyakinan serta komitmen.

Dalam ilmu medis, kepercayaan antara pasien dengan dokter sangat krusial, kepercayaan adalah keyakinan atau harapan bahwa dokter akan melakukan tindakan yang dapat menolong pasien. Lee, Tseng, dan Tsai (2019) kepercayaan pasien terhadap dokter berdasarkan sertifikat medis yang membuktikan pendidikan dan profesionalitas dokter. Dengan demikian, kepercayaan pasien terhadap dokter dapat dieksplorasi melalui 5 aspek yaitu: kemampuan (Kemampuan skill dan kemampuan interpersonal), tanggung

jawab pasien memberikan pelayanan kesehatan terbaik, mengontrol kondisi pasien, menginformasikan anjuran maupun pantangan pada pasien, dan terakhir menjaga kerahasiaan informasi pasien (Mechanic & Meyer, 2000).

Kepercayaan memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan *Tele-Health*. Selama proses *Tele-Health* berjalan, pasien dan dokter tidak bertatap muka sehingga masih ada jarak antara satu dengan yang lain. Lee, Tseng, dan Tsai (2019) mengatakan jika pasien mempercayai dokter, maka dokter lebih dapat memahami kondisi pasien. Semakin dokter mengetahui kebutuhan pasien, semakin dokter dapat meminimalisir kecemasan, memberikan pengobatan yang tepat, dan menciptakan rasa kedekatan antar dokter dan pasien. Kebutuhan untuk saling percaya antar pasien-dokter sangat dibutuhkan, sehingga ketika pasien memberikan kepercayaan terhadap dokter dan sebaliknya maka akan mempengaruhi bagaimana dokter memperlakukan pasien (Brown & Calnan, 2012).

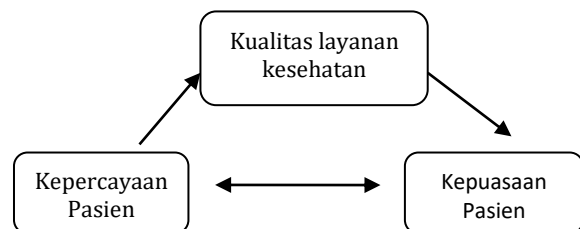
Kualitas pelayanan tim medis menjadi fokus masyarakat saat pandemi ini. Masyarakat mengharapkan jaminan kerahasiaan juga, tidak hanya menjaga tubuh dan pikiran pasien. Selain itu pasien mengharapkan kapabilitas, skill dan kesabaran tim medis untuk menjalankan tugasnya. Inilah yang menjadi indikator penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan tim medis. Pelayanan kesehatan yang baik bisa dirasakan pasien dalam bentuk menjaga keselamatan pasien, mengurangi kelalaian pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, mendiagnosa penyakit dan tindakan

secara akurat, serta cara dokter menyampaikan informasi kepada pasien (Lee, Tseng, & Tsai, 2019).

Meningkatkan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Ranaweera dan Prabhu (2003) menunjukkan bahwa kepuasan adalah salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan. Choi dkk (2004) melakukan penelitian pada institusi medis di Korea Selatan, hasilnya bahwa kualitas pelayanan medis berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Dokter menjadi peran penting dalam kualitas pelayanan khususnya *Tele-Health*. Dokter harus mendengarkan keluhan pasien dan memastikan keamanan pasien. Pelayanan tim medis yang berkualitas tinggi berhubungan positif terhadap kepuasan pasien, yang mana berhubungan tidak langsung terhadap loyalitas pasien.

Literatur mengenai *Tele-Health* selama pandemi COVID-19 masih jarang. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah *Tele-Health* dapat memuaskan pasien dalam berkonsultasi kesehatan di era pandemi COVID-19. Peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan menjadi mediasi hubungan antara kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien.

H1: kualitas pelayanan menjadi mediasi hubungan kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien



Gambar 1: model penelitian

## METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah pasien berusia 18 tahun keatas yang pernah melakukan layanan kesehatan virtual (Halodoc dan Alodokter). Populasi dipilih secara acak (*random sampling*). Partisipan di dalam penelitian ini berjumlah 82 orang, 10 pria dan 72 wanita. Usia partisipan rata rata berumur tahun 29 tahun. Frekuensi pasien melakukan layanan kesehatan virtual 1 hingga 2 kali 71% dan 3 hingga 5 kali sebanyak 29%, sementara diatas 5 kali tidak ada. Partisipan juga berasal dari Medan, Jakarta, Semarang dan Bandung.

Tabel 1. Karakteristik Demografi partisipan

|                      | N  | %  |
|----------------------|----|----|
| <b>Jenis kelamin</b> |    |    |
| Pria                 | 10 | 12 |
| Wanita               | 72 | 88 |
| <b>Usia</b>          |    |    |
| 18-24 tahun          | 24 | 29 |
| 25 – 32 tahun        | 36 | 44 |
| 33 -45 tahun         | 22 | 27 |
| <b>Frekuensi</b>     |    |    |
| 1-2 kali             | 58 | 71 |
| 3-5 kali             | 24 | 29 |
| >5 kali              | 0  | 0  |

Partisipan yang memenuhi kriteria inklusi dilibatkan dalam penelitian ini. Formulir survei yang dikirimkan kepada peserta memuat informasi tentang tujuan studi dan persetujuan menjadi partisipan penelitian. Sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh komite etik, peserta mengisi survei setelah pengenalan studi oleh peneliti.

Peneliti mengumpulkan data menggunakan *paper and pencil survey*. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner penilaian diri sendiri (*self-report questionnaire*) menggunakan Google-form untuk

mengukur variabel kepercayaan pasien, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Partisipan dijamin anonimitas dan kerahasiaan datanya.

Kepuasan pasien adalah keadaan psikologis pasien yang melibatkan perasaan atau sikap positif atau negatif terhadap pengalaman mereka dan beberapa aspek khusus dalam konsultasi layanan kesehatan. Kuesioner kepercayaan pasien diadaptasi dari Chang, Chen, Lian (2011), skala ini berisi 5 item. Pasien menilai kondisinya (*self-rating*) dalam skala 5 poin (1= sangat tidak setuju hingga 5= sangat setuju). Salah satu itemnya adalah “saya sangat puas dengan semua layanan yang diberikan oleh dokter”. Skor tinggi mengindikasikan tingkat kepuasan pasien tinggi. Reliabilitas koefisien skala ini adalah 0.91

Kepercayaan pasien adalah persepsi pasien tentang keyakinan pada kemampuan dan integritas layanan medis (dokter) saat konsultasi layanan kesehatan. Kuesioner kepercayaan pasien diadaptasi dari Chang, Chen, Lian (2011), skala ini berisi 4 item. Pasien menilai kondisinya (*self-rating*) dalam skala 5 poin (1= sangat tidak setuju hingga 5= sangat setuju). Salah satu itemnya adalah “Dokter akan dengan jujur menginformasikan kepada pasien hasil diagnosis”. Skor tinggi mengindikasikan tingkat kepercayaan pasien tinggi. Reliabilitas koefisien skala ini adalah 0.91.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kuesioner kualitas pelayanan kesehatan diadaptasi dari Parmanto, Lewis, Graham, dan Bertolet (2016) adalah *Tele-Health*



*Usability Questionnaire* (TUQ) yang berisikan 10 item. Pasien menilai kuesioner TUQ berdasarkan 5 skala (1=sangat tidak sesuai hingga 5=sangat sesuai). Kuesioner ini merupakan multidimensi yaitu kegunaan (*usefulness*), mudah dignakan (*ease of use*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dapat dipercaya (*reliability*) dan kepuasan dan penggunaan selanjutnya (*satisfaction and future use*). Salah satu itemnya yakni “saya merasa nyaman berkomunikasi dengan dokter melalui *Tele-Health*”. Skor tinggi mengindikasikan pasien merasa kualitas pelayanan kesehatan baik. Reliabilitas koefisien skala ini adalah 0.87.

Variabel kontrol dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, dan frekuensi menggunakan *Tele-Health*. Teknik analisis data untuk menguji efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan pada hubungan kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien menggunakan Hayes’s PROCESS macro (Hayes, 2013) pada program SPSS. Peneliti mengontrol jenis kelamin, usia, dan frekuensi menggunakan *Tele-Health*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Rata-rata, standard deviasi, korelasi, dan koefisien reliabilitas

|                                 | M     | SD   | 1    | 2      | 3    | 4      | 5     | 6      |
|---------------------------------|-------|------|------|--------|------|--------|-------|--------|
| 1. Jenis kelamin                | NA    | NA   | NA   |        |      |        |       |        |
| 2. Usia                         | 29.02 | 6.07 | 0.07 | NA     |      |        |       |        |
| 3. Frekuensi                    | 2.07  | 0.84 | 0.21 | 0.81** | NA   |        |       |        |
| 4. Kepercayaan pasien           | 2.79  | 0.77 | 0.07 | 0.05   | 0.03 | (0.78) |       |        |
| 5. Kualitas pelayanan kesehatan | 3.28  | 1.18 | 0.15 | -      | -    | 0.72*  |       |        |
| 6. Kepuasan pasien              | 3.17  | 0.81 | 0.14 | 0.04   | -    | 0.53*  | 0.79* | (0.91) |

N=82. Jenis kelamin (1=pria, 2=wanita). Koefisien *Cronbach alpha* dilaporkan dalam tanda kurung. \*p<.05; \*\*p<.01. NA=Not Applicable

Koefisien reliabilitas yang ditunjukkan di dalam tabel 2 mengindikasikan kekuatan konsistensi internal pada seluruh variabel. Sebelum menguji hipotesis, peneliti menguji korelasi antara variabel demografik dan variabel penelitian. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2, Data demografik yang berkorelasi hanya usia dengan frekuensi ( $r=0.81$ ) yang artinya semakin dewasa pasien semakin sering melakukan konsultasi. Sementara untuk demografik lain seperti usia dan frekuensi tidak berkorelasi baik dengan data demografik maupun pada variabel.

Pada korelasi variabel, dapat dilihat bahwa kepercayaan berkorelasi positif signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan ( $r=0.72$ ,  $p<0.01$ ) dan kepuasan pasien ( $r=0.53$ ,  $p<0.01$ ). Variabel kualitas pelayanan kesehatan berkorelasi positif

signifikan dengan kepuasan pasien ( $r=0,79, p<0.01$ ).

Uji Hipotesis Penelitian untuk menguji efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan pada hubungan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, peneliti menggunakan Hayes's (2013) PROCESS macro SPSS. Macro ini dikembangkan untuk menguji model sederhana yang melibatkan mediator dan moderator. Hayes (2013) merekomendasikan penggunaan metode bootstrapping (tersedia di PROCESS) untuk menghitung efek tidak langsung agar menghindari keterbatasan *single test* dan *causal effect* oleh metode Baron dan Kenny. PROCESS memungkinkan hasil efek tidak langsung ( $a*b$ ), termasuk *confidence intervals* dan *effect sizes*.

Tabel 3. Hasil analisis mediasi

| Efek                                                                     | b     | LLCI  | ULCI |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|
| Efek kepercayaan pasien pada kepuasan pasien (a)                         | 0.72  | 0.56  | 0.87 |
| Efek kualitas pelayanan pada kepuasan pasien (b)                         | 0.84  | 0.64  | 1.03 |
| Efek langsung kepercayaan pasien pada kepuasan pasien (c')               | -0.07 | -0.26 | 0.12 |
| Efek tidak langsung hubungan kepercayaan pasien pada kepuasan pasien (c) | 0.60  | 0.04  | 0.07 |
| Efek total kepercayaan pasien pada kepuasan pasien                       | 0.53  | 0.34  | 0.72 |

Dalam analisis hipotesis, terdapat 3 variabel penelitian yaitu kepercayaan pasien, variabel mediator yaitu kualitas

pelayanan kesehatan, dan variabel luaran yakni kepuasan pasien. Analisis mediasi, menggunakan model mediasi sederhana Hayes's menunjukkan bahwa kepercayaan pasien signifikan berpengaruh positif pada kualitas pelayanan kesehatan ( $b=0.72, p<0.01$ ), dan kualitas pelayanan kesehatan signifikan berpengaruh positif pada kepuasan pasien ( $b=0.84, p<0.01$ ). Selanjutnya, efek mediasi signifikan dibuktikan pada ( $b=0.60, p<\text{tingkat rendah dan tinggi confidence interval (CI) tidak melewati 0 (95\% CI [0.04, 0.07])$ ). Dengan demikian efek tidak langsung dari kepercayaan pasien pada kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan kesehatan. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berperan penuh menjadi mediator, karena efek langsung hubungan kepercayaan pasien dan kepuasan pasien tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini yang menunjukkan kepercayaan pasien mempengaruhi kualitas pelayanan. Kepercayaan telah terbukti menjadi faktor penting yang mempengaruhi berbagai proses terapeutik termasuk penerimaan pasien terhadap rekomendasi terapeutik, kepatuhan terhadap rekomendasi, kepuasan dengan rekomendasi, dan kepuasan dengan perawatan medis (Cook, Kramer, Thom, Stepanikova, Bailey, & Cooper, 2004). Kepercayaan, seperti yang ditunjukkan oleh bukti ini, penting bagi pasien dan dapat digunakan sebagai indikator kualitas atau setidaknya simbol potensial untuk bagaimana pasien mengevaluasi kualitas perawatan kesehatan (Cook, Kramer, Thom, Stepanikova, Bailey, & Cooper, 2004).

Hingga saat ini penelitian mengenai kepercayaan yang berdampak pada hasil terapeutik sangat terbatas, sementara penelitian Chang dkk. (2011) dan Lien, Wu, Chen dan Wang (2014) menguji trust menjadi akibat dari persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Sangat jarang peneliti yang menguji dampak kepercayaan dari sisi layanan kesehatan. Kebutuhan untuk saling percaya antar pasien-dokter sangat dibutuhkan, sehingga ketika pasien memberikan kepercayaan terhadap dokter dan sebaliknya maka akan mempengaruhi bagaimana dokter memperlakukan pasien (Brown & Calnan, 2012). Jika pasien memberikan kepercayaan penuh pada dokter, dengan mengungkapkan gejala dan keluhan penyakitnya, serta meyakini bahwa dokter mampu memberikan saran penyembuhan atas penyakitnya, maka dokter dengan “tangan terbuka” siap mendampingi pasien.

Berdasarkan Teori Konfirmasi Harapan (*Expectation-confirmation Thoery*) yang dikembangkan oleh Oliver (1980), teori ini dapat menjelaskan hubungan antara kepercayaan pasien, kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Teori konfirmasi harapan adalah sebuah teori yang menjelaskan kesesuaian atau ketidaksesuaian harapan. Teori ini mendasari bahwa ketika pasien sudah memberikan kepercayaan kepada layanan kesehatan atau tenaga medis, sementara tenaga medis memberikan kinerja terbaik mereka, dengan demikian pasien akan mengkonfirmasi positif. Konfirmasi positif ini yang disebut kepuasan.

Selain itu hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien (Chang, Chen, & Lian, 2011) (Choi, 2004) (Ranaweera & Prabhu, 2003). Hasil penelitian ini juga didukung oleh studi meta-analisis yang dilakukan Szymanski dan Henard (2001) dalam penelitian nya dalam konteks pelayanan kesehatan, hubungan positif ditemukan antar kualitas pelayanan yang baik menimbulkan rasa puas bagi pasien. Bahwa peran ekspektasi dan performa menjadi dasar penilaian kualitas dan kepuasan oleh pasien setelah pelayanan diberikan, serta perlakuan dan keramahan yang dipersepsikan pasien (Zeithaml & Bitner, 2000). Pelayanan yang baik dari dokter menciptakan rasa senang dan puas, oleh karenanya akan berdampak pada loyalitas pasien terhadap dokter maupun rumah sakit.

Hasil penelitian mengenai data demografik yang menunjukkan bahwa semakin dewasa seseorang, semakin sering frekuensi konsultasi yang dilakukan. Faktor yang mungkin menjadi pertimbangan pengguna adalah kemudahan dalam menggunakan aplikasi dan kualitas informasi yang disampaikan dokter. Orang tua (*older patient*) umumnya telah memiliki penyakit kronis seperti jantung, paru-paru, ginjal dan penyakit kronis lainnya yang sangat berpotensi menjadi pengguna aplikasi kesehatan digital. Namun orang tua umumnya adalah pengguna konservatif, tidak dapat menggunakan teknologi canggih. Kecemasan menggunakan teknologi (*Technological anxiety*) memiliki pengaruh negatif pada intensitas penggunaan *Tele-Health* dibandingkan pasien usia muda lebih antusias (Cimperman, Brencic, & Trkman, 2016).



## SIMPULAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dan memediasi hubungan antara kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien. Teori *Expectation-confirmation* yang peneliti gunakan dapat memberikan kontribusi pada literatur bahwa kualitas pelayanan kesehatan menjadi mekanisme yang mendasari hubungan kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana layanan kesehatan baik rumah sakit, dokter maupun tenaga medis lainnya dapat meningkatkan dan mengelola kepercayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, E. A., Berghofer, K. A., Longa, J., Prescott, A., & Meriam, C. (2020). Satisfaction With The Use of Telehealth During COVID-19: An Integrative Review Elizabeth. *International Journal of Nursing Studies Advances*.
- Brown, P., & Calnan, M. (2012). *Trusting on the Edge, Managing Uncertainty and Vulnerability in the Midst of Serious Mental Health Problems*. Bristol Policy Press.
- Chang, C. S., Chen, Y. S., & Lian, Y. T. (2011). Raising Nurses' Job Satisfaction Through Patient-Oriented Perception and Organizational Citizenship Behaviors. *Nurs Res*, 40-46.
- Choi, e. (2004). The Relationships Among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice: A South Korean Study. *Journal of Business Research*, 913-921.
- Cimperman, M., Brencic, M. M., & Trkman, P. (2016). Analyzing Older Users' Home Telehealth Services Acceptance Behavior-Applying An Extended UTAUT Model. *International Journal Medication Informatic*, 22-31.
- CNBC. (2020, Juni 8). *Gegara Corona, Bisnis Halodoc Tumbuh 600% dalam Dua Bulan*. Dipetik November 2, 2020, dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200608153553-37-163900/egara-corona-bisnis-halodoc-tumbuh-600-dalam-dua-bulan>
- Cook, K., Kramer, R., Thom, D., Stepanikova, I., Bailey, S. F., & Cooper, R. (2004). *Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches*. New York: Russell: Sage Foundation.
- Hayes, A. F. (2013). *Methodology in the Social Sciences. Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. Guilford Press.
- Itamura, K., Rimmel, K. L., Illing, E. A., Higgins, T. S., Ting, J. Y., Lee, M. K., et al. (2020). Assessment of Patient Experiences in Otolaryngology Virtual Visits During The COVID-19 Pandemic. *OPO Open*.
- Kemkes. (2020, November 6). *Situasi COVID-19 kondisi 5 November 2020*. Dipetik November 6, 2020, dari Kemkes.go.id: <https://www.kemkes.go.id/>
- Kompas.com. (2020, April 18). *Lawan Corona, 2 Saran Ahli agar PSBB dan Social Distancing Efektif Berjalan*. Dipetik November 6, 2020, dari Kompas: <https://www.kompas.com/sains/read/2020/04/18/183700223/lawan-corona-2-saran-ahli-agar-psbb-dan-social-distancing-efektif-berjalan?page=all>
- KompasTV. (2020, September 23). *Kasus Corona Meningkat, Rumah Sakit Penuh Berkas*. Dipetik November 6, 2020, dari KompasTV: <https://www.kompas.tv/article/110666/kasus-corona-meningkat-rumah-sakit-penuh-berkas-kompas-bag-1>
- Kvedar, J., Coye, M. J., & Everett, W. (2014). Connected Health: A Review of Technologies and Strategies to Improve Patient Care With Telemedicine and Telehealth. *Health Aff*, 194-199.
- Lee, C. H., Tseng, S. H., & Tsai, F. S. (2019). Doctor-Patient Mutual Trust, Telemedicine Quality, and Satisfaction: The Role of Knowledge Management. *Journal of Social and Administrative Sciences*.
- Lien, C. H., Wu, J. J., Chen, Y. H., & Wang, C. J. (2014). Trust Transfer and The Effect of Service Quality on Trust in The Healthcare Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 399-416.
- Mechanic, D., & Meyer, S. (2000). Concepts of Trust Among Patients with Serious Illness. *Social Science & Medicine*.
- Novara, G., & et.al. (2020). Telehealth in Urology: A Systematic Review of The Literature. How Much Can Telemedicine Be Useful During

- and After The Covid-19 Pandemic. *European Urology* .
- Parmanto, B., Lewis, A. N., Graham, K. M., & Bertolet, M. H. (2016). Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). *International Journal of Telerehabilitation* , 3-10.
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in A Continuous Purchasing Setting. *International Journal of Service Industry Management* , 374-395.
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer Satisfaction: A Meta-analysis of the Empirical Evidence. *J Acad Market Sci* , 16-35.
- Wartakota. (2020, September 5). *Pemasukan Rumah Sakit Swasta Kota Bekasi Berkurang 70 Persen Gara-gara Takut Virus Corona*. Dipetik November 2, 2020, dari Wartakota Live.com:  
<https://wartakota.tribunnews.com/2020/09/05/pemasukan-rumah-sakit-berkurang-70-persen-gara-gara-takut-virus-corona>
- WHO. (2020, November 6). *WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard*. Dipetik November 6, 2020, dari World Health Organization: <https://covid19.who.int/table>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus*. Acros, New York: McGraw Hill Inc.
- Zhou, M., Zhao, L., Kong, N., Camp, K. S., Qu, S., & Wang, S. (2019). Factors Influencing Behavior Intentions to Telehealth by Chinese Elderly: An Extended TAM Mode. *International Journal of Medical Informatics* , 118-127.