

KUALITAS LAYANAN MEMEDIASI PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA APLIKASI TELEMEDICINE

Jonathan Victorya^{1*}, Hery Winoto Tj², Melitina Tecolu³, Soengeng Wahyoedi⁴

Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: jonathanvictorya13@gmail.com*

Abstrak

Pandemi Covid – 19 mendorong peningkatan yang signifikan dalam penggunaan aplikasi *telemedicine*. Pengukuran efektivitas dan keberhasilan penerapan aplikasi *telemedicine* diperlihatkan dari kepuasan pasien dalam penggunaannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kepercayaan dan kualitas layanan. Hingga saat ini penelitian yang membahas mengenai kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam *telemedicine* masih sangat terbatas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan pada pengguna layanan aplikasi *telemedicine* dengan melakukan pengisian kuesioner. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Penelitian ini mengikutsertakan 128 responden dengan usia pengguna *telemedicine* terbanyak usia 18 – 25 tahun. Berdasarkan hasil kuesioner sebagian besar responden merasa setuju terhadap pertanyaan seputar kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan dalam penggunaan *telemedicine*. Analisis model menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan pasien (P – value < 0,05; T – statistik > 1,96). Selain itu, kualitas layanan memiliki peran sebagai mediator pada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien (P – value < 0,05; T – statistik > 1,96). Kepercayaan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien secara signifikan. Kualitas layanan juga memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Selain itu, kualitas layanan bersifat mediasi dalam pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

Abstract

The Covid-19 pandemic has led to a significant surge in the utilization of telemedicine applications. The measurement of the effectiveness and success of implementing telemedicine applications is demonstrated through patient satisfaction in their usage. Patient satisfaction is influenced by trust and service quality. Research on trust, service quality, and patient satisfaction in telemedicine is currently limited. This study aims to explore the relationship between trust and patient satisfaction mediated by service quality. The research involves users of telemedicine applications who completed questionnaires. Data were analyzed using SmartPLS software. The study included 128 respondents, with the majority of telemedicine users aged 18 to 25 years. Based on questionnaire results, most respondents agreed with questions regarding trust, service quality, and satisfaction in telemedicine usage. Model analysis revealed a significant relationship between trust, service quality, and patient satisfaction (P -value < 0.05; T -statistic > 1.96). Additionally, service quality played a mediating role in the influence of trust on patient satisfaction (P -value < 0.05; T -statistic >

1.96). *Trust significantly influences service quality and patient satisfaction. Service quality also significantly affects patient satisfaction. Moreover, service quality acts as a mediator in the impact of trust on patient satisfaction*

Keywords: *Trust, Service Quality, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) menjadi masa yang cukup berat bagi seluruh negara di dunia. Dalam rangka pengendalian kasus Covid-19, pemerintah telah membuat berbagai macam upaya mulai dari pembatasan aktivitas melalui “Pemberlakuan Pembatasan Aktivitas Masyarakat” hingga penggunaan aplikasi *telemedicine* untuk melakukan konsultasi kesehatan serta berobat. Di Indonesia penggunaan aplikasi *telemedicine* mengalami peningkatan dari sebelum dan sesudah pandemi Covid-19, terbukti dengan adanya peningkatan dari 4 juta pengguna menjadi 15 juta pengguna semenjak Pandemi Covid-19 (Sari et al, 2021).

Telemedicine adalah bentuk layanan kesehatan jarak jauh yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini mencakup diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian, evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan bagi penyedia layanan Kesehatan (Harkey et al, 2020). Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Kesehatan HK.02.01/MENKES/303/2020 terkait praktik *telemedicine* di masa pandemi Covid – 19 (Satuan Tugas Penanganan COVID-19, 2021). Penggunaan aplikasi *telemedicine* diharapkan dapat mempermudah pasien dengan mengurangi pelayanan tatap muka dengan tenaga kesehatan dan dapat berkonsultasi secara bebas tanpa harus mengantri (Sesilia, 2020).

Dalam mengukur efektivitas dan keberhasilan penerapan aplikasi *telemedicine* kepuasan pasien memainkan peran penting (Garcia et al, 2017). Menurut Andrew et al. (2020) dalam penelitiannya yang berupa integrative review menyatakan bahwa 14 dari 16 studi menampilkan kepuasan pasien yang tinggi melalui penggunaan *telemedicine* di masa pandemi Covid-19, sementara hanya 1 studi yang menampilkan pasien lebih puas pada layanan tatap muka daripada layanan *telemedecine*. Dobrusin et al (2020) menyatakan pasien yang menjalani rawat jalan di bidang gastroenterologi melaporkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap penggunaan *telemedicine* dan pasien memiliki keinginan untuk menggunakan kembali di masa akan datang. Namun, penelitian dari Tantara et al (2020) di Indonesia menyatakan kepuasan pertemuan tatap muka masih lebih tinggi dibandingkan penggunaan *telemedicine*. Hal ini karena penerapan *telemedicine* di Indonesia masih tergolong baru, sehingga banyak masyarakat memilih datang ke fasilitas layanan tatap muka. Selain itu masyarakat merasa waktu yang digunakan dalam konsultasi pada *telemedicine* kurang (Tantara et al, 2020).

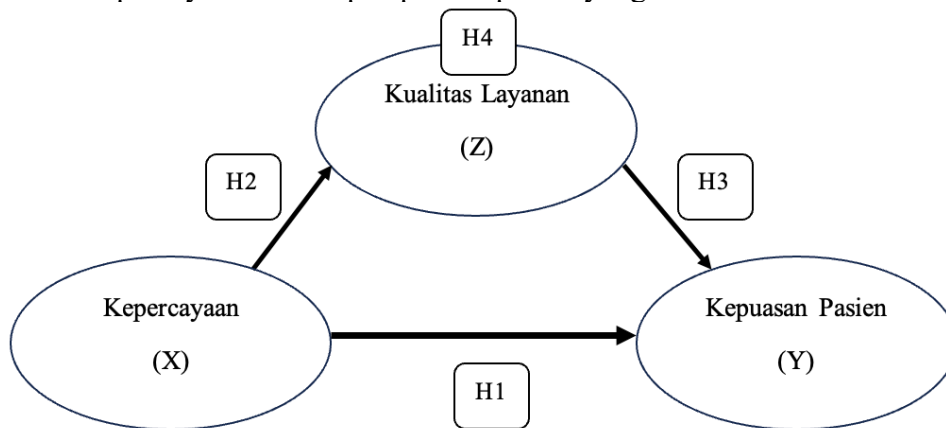
Meningkatkan kualitas layanan akan memberikan dampak besar dalam kepuasan pasien. Jayalie et al (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien untuk dalam menciptakan suatu penggunaan kembali. Hal ini dikarenakan harapan masyarakat terhadap kualitas yang baik dalam layanan *telemedicine* meliputi kapabilitas, skill, dan rasa aman (Sesilia, 2020). Kepercayaan memiliki dampak besar pada kualitas layanan. Menurut Lee et al (2019) apabila pasien mempercayai dokter, maka dokter akan lebih mampu memahami kondisi pasien. Hal ini mengurangi tingkat kecemasan, memastikan pemberian

pengobatan yang sesuai, dan menciptakan hubungan yang erat antara dokter dan pasien. Kepercayaan terhadap dokter akan mempengaruhi bagaimana dokter memperlakukan pasien yang berujung kepada kualitas layanan yang diberikan (Sesilia, 2020). Sari dan Wirman (2021) menyatakan dua hal yang menarik dalam tingkat kepercayaan *telemedicine*, yaitu jika hasil diagnosis yang diberikan tidak mengkhawatirkan maka pasien akan percaya dengan aplikasi sedangkan jika hasil diagnosis membutuhkan konsultasi lebih lanjut dengan spesialis maka pasien tidak percaya. Hal ini karena pasien merasa dalam mendiagnosis penyakit yang sulit tidak mungkin hanya semerta-merta dapat dilihat dari aplikasi.

Di Indonesia, studi yang membahas mengenai pengaruh setiap komponen di atas terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi *telemedicine* masih sangat terbatas. Adanya perbedaan hasil pendapat penelitian yang dilakukan di Indonesia juga membuat peneliti ini ingin meneliti lebih lanjut hubungan setiap komponen sehingga terbentuk sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien dimediasi oleh Kualitas Layanan pada Aplikasi Telemedicine”

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang menjelaskan mengenai hubungan antara kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam penelitian ini digambarkan pada gambar 1. Dengan melihat kerangka konseptual, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:
Hipotesis 1: Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
Hipotesis 2: Kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas layanan
Hipotesis 3: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
Hipotesis 4: Kepercayaan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain studi potong lintang. Subjek penelitian adalah pengguna layanan aplikasi *telemedicine* dengan kriteria inklusi meliputi pengguna layanan yang setidaknya 1 kali melakukan konsultasi dengan *telemedicine*, berusia minimal 18 tahun, bersedia memberikan data yang representatif, mengisi lembar *informed consent*, dan mengisi kuesioner evaluasi secara lengkap.

Besar sampel diketahui dengan menggunakan *rule of thumb* (Hair, et al. 2017) dan didapatkan minimal 120 responden. Penelitian dilakukan dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner yang diberikan langsung kepada subjek penelitian. Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SmartPLS. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kuesioner dapat dipakai valid dan reliabel. Setelah itu, analisis data dilanjutkan dengan analisis struktural menggunakan analisis jalur, dengan program *Partial Least Square* (PLS) dengan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Karakteristik Responden

Penelitian ini mengikutsertakan 128 partisipan (Tabel 1). Dari karakteristik responden didapatkan bahwa mayoritas pengguna *telemedicine* memiliki usia muda dengan 59,4 % berusia 18 – 25 tahun. Terlihat bahwa perempuan (59,4%) lebih banyak menggunakan *telemedicine* dibandingkan laki – laki (40,6%). Dari segi pendidikan mayoritas memiliki latar belakang pendidikan S1 (85,2%). Dalam konteks domisili, sebagian besar responden berasal dari luar Jakarta (64,1%). Sebanyak 63,3% responden hanya menggunakan *telemedicine* sekali, sementara 31,3% menggunakan antara 2 – 5 kali.

Tabel 1. Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
18 – 25 tahun	76	59,4 %
26 – 35 tahun	25	19,5 %
36 – 45 tahun	7	5,5 %
>45 tahun	20	15,6 %
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	52	40,6 %
Perempuan	76	59,4 %
Pendidikan		
Lulus SMA	13	10,2 %
Lulus S1	109	85,2 %
Lulus S2	6	4,7 %
Domisili		
Jakarta	46	35,9 %
Diluar Jakarta	82	64,1 %

Frekuensi penggunaan <i>telemedicine</i>		
1 kali	81	63,3 %
2 – 5 kali	40	31,3 %
>5 kali	7	5,5 %

Analisis Model Pengukuran dan Model Struktural

Dalam proses analisis jalur, sebelum diketahui tingkat signifikansi dari hasil yang dikerjakan, pertama-tama dilakukan pengujian terhadap *Outer Model* dengan melihat hasil uji validitas (konvergen dan diskriminan), dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Setelah model pengukuran dikatakan valid dan reliabel, maka analisis dapat dilanjutkan dengan *Inner Model* yang pada akhirnya akan diperoleh nilai signifikansi.

Outer Model

Uji Validitas Konvergen

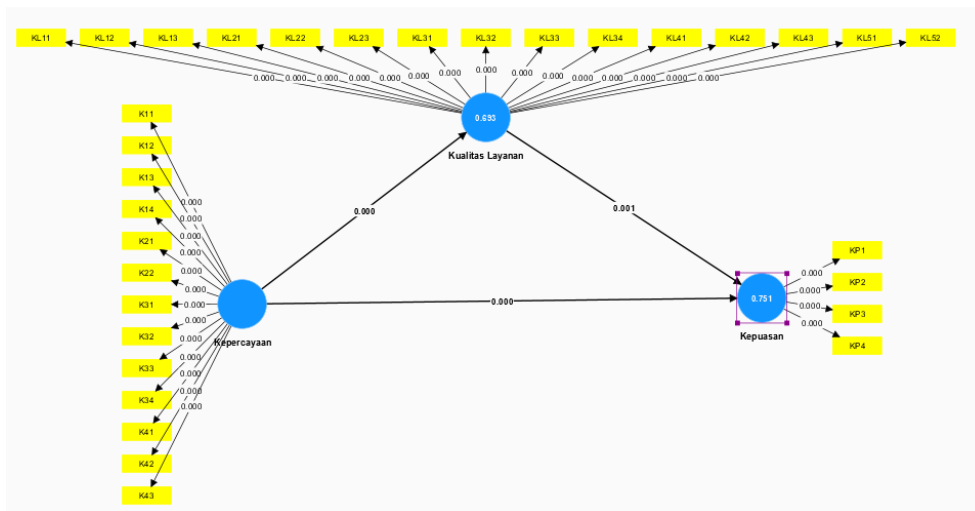
Hasil Analisa validitas konvergen pada tabel 2, didapatkan 4 indikator dalam kepercayaan (K15, K23, K24, K44) dan 1 indikator dalam kualitas layanan (KL44) yang memiliki nilai *loading factor* <0,7. Indikator dengan nilai <0,7 akan dihapus dan tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil dari indikator yang telah dihapus diperlihatkan pada gambar 2.

Tabel 2. Outer Loading pada Uji Validitas Konvergen

	Kepercayaan	Kualitas Layanan	Kepuasan pasien
K11	0,839		
K12	0,836		
K13	0,778		
K14	0,775		
K15	0,569		
K21	0,829		
K22	0,842		
K23	0,587		
K24	0,370		
K31	0,824		
K32	0,748		
K33	0,765		
K34	0,741		
K41	0,875		
K42	0,856		
K43	0,811		
K44	0,399		
KL11		0,821	
KL12		0,784	
KL13		0,763	
KL21		0,762	
KL22		0,763	
KL23		0,808	
KL31		0,784	
KL32		0,820	

Kualitas Layanan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Aplikasi Telemedicine

	Kepercayaan	Kualitas Layanan	Kepuasan pasien
KL33		0,820	
KL34		0,766	
KL41		0,755	
KL42		0,717	
KL43		0,742	
KL44		0,634	
KL51		0,759	
KL52		0,702	
KP1			0,909
KP2			0,886
KP3			0,933
KP4			0,933



Gambar 2. Model Konstruk setelah indikator dihapuskan

Parameter pengukuran dilanjutkan dengan nilai nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Hasil AVE pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua konstruk menghasilkan nilai AVE >0,5 yang berarti semua konstruk memenuhi persyaratan validitas dan konstruk yang sangat berkorelasi.

Tabel 3. *Average Variance Extracted* setelah Indikator Dihapuskan

	<i>Average Variance Extracted</i>
Kepercayaan	0,663
Kualitas Layanan	0,838
Kepuasan Pasien	0,599

Uji Validitas Diskriminan

Tabel 4. *Cross Loading* pada Uji Validitas Diskriminan

	Kepercayaan	Kualitas layanan	Kepuasan Pasien
K11	0,834	0,694	0,726
K12	0,841	0,703	0,755
K13	0,785	0,675	0,655
K14	0,780	0,679	0,649

	Kepercayaan	Kualitas layanan	Kepuasan Pasien
K21	0,822	0,685	0,707
K22	0,839	0,679	0,723
K31	0,840	0,694	0,751
K32	0,759	0,610	0,600
K33	0,777	0,623	0,595
K34	0,747	0,567	0,564
K41	0,881	0,736	0,754
K42	0,856	0,690	0,709
K43	0,815	0,747	0,751
KL11	0,696	0,835	0,672
KL12	0,682	0,797	0,667
KL13	0,607	0,764	0,619
KL21	0,569	0,782	0,504
KL22	0,602	0,781	0,506
KL23	0,619	0,819	0,593
KL31	0,603	0,784	0,668
KL32	0,621	0,823	0,656
KL33	0,585	0,838	0,609
KL34	0,581	0,753	0,599
KL41	0,647	0,740	0,586
KL42	0,680	0,701	0,568
KL43	0,628	0,723	0,612
KL51	0,753	0,754	0,717
KL52	0,713	0,714	0,659
KP1	0,773	0,763	0,909
KP2	0,735	0,681	0,886
KP3	0,807	0,760	0,933
KP4	0,792	0,733	0,933

Berdasarkan hasil dari tabel 4, semua konstruk reflektif menghasilkan nilai *cross loading* yang lebih tinggi daripada korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Oleh karena itu, validitas diskriminan telah memenuhi persyaratan, dan data yang digunakan dianggap valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepercayaan	0,957	0,959
Kualitas Layanan	0,952	0,953
Kepuasan Pasien	0,936	0,953

Berdasarkan hasil dari tabel 5, uji reliabilitas memberikan hasil *cronbach's alpha* dan *composite reliability* >0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Kesimpulan dari analisis *Outer Model* adalah bahwa uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator dan variabel dalam penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Oleh karena itu, dapat dilanjutkan dengan analisis *Inner Model*.

Inner Model

Nilai *R – Square* sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 dapat disimpulkan sebagai model yang kuat, sedang, dan lemah, sesuai dengan Hair., 2011 (Ghozali, 2015).

Tabel. 6 Hasil *R – Square*

	<i>R – Square</i>
Kepuasan Pasien	0,751

Berdasarkan tabel 6, hasil uji *R – Square*, terlihat bahwa kepuasan pasien memiliki nilai *R – Square* sebesar 0,751, dimana termasuk model yang kuat. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dan kepercayaan sebesar 75,1 %. Sementara sisanya 24,9% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Uji Hipotesis

Pengaruh Langsung

Uji Hipotesis dilakukan untuk melihat nilai *p – value* dan *t – statistic*. Hipotesis yang signifikan dapat diterima jika nilai *p – value* < 0,05 dan *t – statistic* > 1,96

Tabel 7. Nilai Pengaruh Langsung

	<i>T – Statistic</i>	<i>P – Value</i>	Hipotesis
Kepercayaan → Kepuasan Pasien	5,865	0,000	Diterima
Kepercayaan → Kualitas Layanan	16,025	0,000	Diterima
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	3,658	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 7, terdapat 3 hipotesis pada pengaruh langsung dalam penelitian ini, yaitu:

- H1: Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai *t – statistic* 5,865 atau > 1,96 dengan nilai *p – value* 0,000 < 0,05 artinya kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.
- H2: Kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Nilai *t – statistic* 16,025 atau > 1,96 dengan nilai *p – value* 0,000 < 0,05 artinya kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.
- H3: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai *t – statistic* 3,658 atau > 1,96 dengan nilai *p – value* 0,000 < 0,05 artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Pengaruh Tidak Langsung (Efek Mediasi)

Tabel 8. Nilai Pengaruh Tidak Lansung (Mediasi)

	<i>T – statistic</i>	<i>P – value</i>	Hipotesis
Kepercayaan → Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	3,141	0,002	Diterima

Berdasarkan tabel 8, terdapat 1 Hipotesis pada pengaruh tidak langsung yang dalam penelitian ini, yaitu:

- Hipotesis keempat: Kepercayaan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan. Nilai *t – statistic* 3,141 atau > 1,96 dengan nilai *p – value* 0,002 <

0,05 artinya kualitas layanan memediasi kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima.

Pembahasan

Hasil karakteristik mengenai usia pengguna *telemedicine* didapatkan mayoritas pengguna adalah perempuan, dengan usia yang menggunakan rentang 18 – 25 tahun. Hal ini konsisten dengan yang ditunjukkan oleh Tantarto et al (2020) dan Sesilia (2020) pada penelitiannya di Indonesia. Temuan ini memiliki artian bahwa adopsi teknologi lebih tinggi dikalangan generasi muda. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh kecenderungan generasi muda untuk lebih terbuka terhadap teknologi baru. Dominasi pendidikan oleh S1 memungkinkan bahwa pendidikan dapat menjadi faktor kunci dalam adopsi teknologi kesehatan, dengan tingkat pendidikan yang tinggi membuat pemahaman akan menggunakan suatu teknologi lebih mudah. Domisili yang didominasi oleh responden dari luar Jakarta mengindikasikan bahwa adopsi *telemedicine* tidak terbatas pada wilayah suatu wilayah saja namun dapat memberikan manfaat signifikan di daerah lainnya. Frekuensi yang didominasi hanya pernah 1 kali menggunakan *telemedicine* dikarenakan kebanyakan dalam pengobatan pasien bersifat akut yang hanya membutuhkan satu kali pertemuan dan pemberian pengobatan.

Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Orrange, et al. (2021) bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini karena kepercayaan menjadi landasan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang memiliki kepercayaan dan keyakinan kepada dokter kemungkinan besar akan merasa puas dengan kunjungannya pada *telemedicine* dan menggunakan kembali platform itu (Orrange, et al. 2021). Ketika pasien telah memberikan kepercayaan kepada layanan kesehatan atau tenaga medis, dan kepercayaan tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh tenaga medis melalui pemberian kinerja yang terbaik, maka hasilnya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut (Sesilia, 2020).

Kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas layanan

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Sesilia (2020) yang melakukan penelitian pada kota-kota besar di Indonesia. Kepercayaan dapat berperan sebagai indikator kualitas atau simbol potensial dalam evaluasi pasien terhadap kualitas perawatan kesehatan (Sesilia, 2020). Semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin baik kualitas layanan yang diberikan pada penggunaan *telemedicine*. Kualitas hubungan antara dokter dan pasien, dalam arti memberi pelayanan sangay bergantung pada tingkat kepercayaan pasien kepada dokter. Jika pasien dapat mempercayai dokter, maka semakin dokter dapat memahami kondisi pasien sehingga kualitas layanan yang diberikan akan maksimal (Lee, et al. 2019).

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Hal ini sesuai oleh Penelitian Fransiska dan Bernarto (2021) kualitas layanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi. Hal ini dikuatkan oleh penelitian Saputra dan Dewi (2022) yang melakukan penelitian dengan aplikasi *telemedicine* ternama di Indonesia. Kualitas layanan memberikan kontribusi yang signifikan untuk dalam menciptakan perbedaan dan strategi bersaing untuk setiap

organisasi. Dalam bidang kesehatan, mutu pelayanan kesehatan berkaitan dengan terjaminnya mutu pelayanan sehingga meningkatkan harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Tantarto, et al. 2020). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang dan kecewa yang timbul setelah melihat kinerja atau hasil suatu produk. Hal ini mengaitkan bahwa kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penggunaan suatu produk (Fransiska & Bernarto, 2021).

Kepercayaan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan

Penelitian ini diperkuat oleh Sesilia (2020) yang menyatakan hal serupa bahwa terdapat efek mediasi oleh kualitas layanan dalam pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Kepercayaan memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan *telemedicine*. Pelayanan kesehatan yang baik dapat dirasakan oleh pasien melalui peningkatan mutu pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Hal ini membuat dokter menjadi peran penting dalam kualitas pelayanan khususnya dibidang *telemedicine* (Lee et al, 2019).

Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut; (1) kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan *telemedicine*. Artinya pasien yang memiliki kepercayaan terhadap *telemedicine* yang digunakan cenderung akan merasa puas dengan penggunaannya, (2) kepercayaan berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam penggunaan *telemedicine*. Artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin baik kualitas layanan pada penggunaan *telemedicine*, (3) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan *telemedicine*. Artinya kualitas layanan yang baik dalam *telemedicine* menciptakan dampak yang positif terhadap tingkat kepuasan pasien, dan (4) kualitas layanan mempunyai efek mediasi pada kepercayaan terhadap kualitas layanan dalam penggunaan *telemedicine*. Artinya semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pasien semakin meningkat dan kepercayaan pasien akan semakin tinggi.

BIBLIOGRAFI

- Andrews, E., Berghofer, K., Long, J., Prescott, A., & Caboral-Stevens, M. (2020). Satisfaction with the use of telehealth during COVID-19: An integrative review. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 100008.
- Dobrusin, A., Hawa, F., Gladsheteyn, M., Corsello, P., Harlen, K., Walsh, C. X., Alaparthy, L., Weinstein, M., Baig, N., Sousa, A., & Gunaratnam, N. T. (2020). Gastroenterologists and Patients Report High Satisfaction Rates With Telehealth Services During the Novel Coronavirus 2019 Pandemic. *Clinical Gastroenterology and Hepatology*, 18(11), 2393-2397.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 132-142.

- Garcia, R., Han, W., & Adalakun, O. (2017). Defining dimensions of patient satisfaction with telemedicine: An analysis of existing measurement instruments. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 3793–3802.
- Ghozali, I. (2015). SEM metode alternatif dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). Volume 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harkey, L. C., Jung, S. M., Newton, E. R., & Patterson, A. (2020). Patient satisfaction with telehealth in rural settings: A systematic review. *International Journal of Telerehabilitation*, 12(2), 53–64.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.
- Jayalie, V. F., et al. (2023). Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh HEALTHQUAL terhadap Repurchase Intention pada Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta. *Nommensen Journal of Medicine*, 9(1), 20-27.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *COVID 19*. Diakses dari <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/dashboard/covid-19>
- 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*, 6(4), 176-87.
- Orrange, S., Patel, A., Mack, W. J., & Cassetta, J. (2021). Patient satisfaction and trust in telemedicine during the COVID-19 pandemic: retrospective observational study. *JMIR human factors*, 8(2), e28589.
- Sari, D. E. P., Rivai, F., & Amirrudin, R. (2021). The Effect of Patient Experience on Patient Loyalty through Patient Satisfaction in Telemedicine Application Services During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(3), 8–14.
- Sari, G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43-54.
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Erant, G. P. (2022). Pengaruh program pemutihan pajak, pembebasan bea balik nama, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56-67.
- 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), 251–60,
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7.

Copyright holder:

Jonathan Victorya, Hery Winoto Tj, Melitina Tecolu, Soegeng Wahyoedi (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

