

## ANALISIS MUTU PELAYANAN PLATFORM TELEHEALTH SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI JABODETABEK DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA

Veronica Crassnaya Angel<sup>1</sup>, Evi Martha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Indonesia

Email: angel.leiwakabessy92@gmail.com, evimarta@yahoo.com

### Abstrak

Seiring dengan meningkatnya kasus Covid-19 di Indonesia sehingga Pemerintah Indonesia menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana masyarakat dihimbau untuk tidak berpegian termasuk ke fasilitas kesehatan. Sehingga dibutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi agar pelaksanaan layanan kesehatan dapat tetap berjalan, yaitu secara online atau menggunakan platform telehealth. Penggunaan telehealth memiliki keterbatasan, seperti keterbatasan dalam melakukan pemeriksaan fisik, masalah teknis, privasi dan keamanan data, kesalahan diagnosis, permasalahan dalam metode pembayaran, bahkan rentan akan penipuan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis mutu pelayanan platform *telehealth* selama masa pandemi Covid-19 di Jabodetabek dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif analitik dengan desain penelitian *Cross-sectional*. Responden merupakan pengguna platform *telehealth* yang berjumlah 116 orang dan dikumpulkan melalui kuesioner online dengan metode *purposive sampling* yaitu *accidental sampling*. Hasil penelitian didapatkan bahwa dimensi mutu pelayanan yang perlu diperbaiki adalah dimensi daya tanggap, personalisasi dan jaminan. Terdapat hubungan yang signifikan ( $p\text{-value}=0,001$ ) dan positif dimana mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas sebesar 7,8 kali lebih besar dibandingkan mutu pelayanan yang kurang; dan ada hubungan yang signifikan ( $p\text{-value}=0,000$ ) antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan platform *telehealth* selama masa pandemi Covid-19 secara besar sudah memuaskan namun masih ada beberapa atribut yang perlu diperbaiki yaitu pada dimensi daya tanggap, personalisasi dan jaminan.

**Kata kunci:** mutu pelayanan, kepuasan, loyalitas, telehealth

### Abstract

*Along with the increasing number of Covid-19 cases in Indonesia, the Indonesian Government has implemented Large-Scale Social Restrictions (PSBB), in which people are advised not to travel, including to health facilities. It is necessary to use information and communication technology so that the implementation of health services can continue, namely online or using the telehealth platform. The use of*

*telehealth has limitations, such as limitations in carrying out physical examinations, technical problems, data privacy and security, misdiagnosis, problems in payment methods, and even vulnerability to fraud. The purpose of this study is to analyze the service quality of the telehealth platform during the Covid-19 pandemic in Greater Jakarta and its effect on user loyalty. This research method is quantitative descriptive analytic with a cross-sectional research design. Respondents were 116 users of the telehealth platform and were collected through an online questionnaire using a purposive sampling method, namely accidental sampling. The results showed that the dimensions of service quality that need to be improved are the dimensions of responsiveness, personalization and assurance. There is a significant ( $p$ -value = 0.001) and positive relationship where good service quality can increase loyalty by 7.8 times greater than poor service quality; and there is a significant relationship ( $p$ -value = 0.000) between satisfaction and customer loyalty. The conclusion of this study is that telehealth platform services during the Covid-19 pandemic have been largely satisfactory, but there are still some attributes that need to be improved, namely the dimensions of responsiveness, personalization and assurance.*

**Keywords:** *service quality, satisfaction, loyalty, telehealth*

## **Pendahuluan**

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus dari jenis RNA varian baru. Penyakit menular ini disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) pertama kali ditemukan pada 31 Desember 2019, sebelum pada akhirnya dirubah Namanya oleh WHO (World Health Organization) pada 11 Februari 2020 lalu (PDPI, 2020). Wabah yang diakibatkan oleh virus SARS-CoV-2 ditetapkan sebagai pandemik global oleh WHO, dimana 225 Negara mengalaminya. Hingga 3 April 2022 sudah terdapat 491.358.174 kasus terkonfirmasi Covid-19, dengan jumlah kematian 6.175.389 kasus, dan kasus aktif sebanyak 59.029.648 kasus. Pada kasus aktif saat ini, 99,9% diantaranya berada dalam kondisi ringan-sedang, dan kasus dengan kondisi serius atau kritis hanya 0,1% (worldometers.info, 2022). Sedangkan kasus Covid-19 di Indonesia hingga 3 April 2022 terdapat 6.019.980 kasus terkonfirmasi Covid-19, 155.288 kasus kematian akibat Covid-19, dan 5.768.703 kasus kesembuhan (Covid19.go.id, 2022).

Penyebaran SARS-CoV-2 terutama melalui saluran pernapasan, yang bisa masuk melalui mulut dan hidung. Moda transmisi Covid-19 bisa melalui droplet (percikan) dan airborne. Sehingga seseorang yang memiliki kontak erat dengan pasien Covid-19 memiliki risiko tertular. Sebagai langkah pencegahan terhadap Covid-19, WHO merekomendasikan penggunaan masker dan menjaga jarak fisik (WHO, 2020). Kemenkes juga merekomendasikan pencegahan dari Covid-19 dengan sering mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak. Selain itu, Pemerintah Indonesia juga menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 dimana masyarakat dihimbau untuk tidak berpergian termasuk ke fasilitas kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Sehingga dibutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi agar pelaksanaan layanan kesehatan

dapat tetap berjalan, yaitu secara online atau menggunakan platform telehealth (Lubis, 2020).

Selama pandemi Covid-19, terjadi lonjakan pengguna aplikasi kesehatan. Pada tahun 2020, terjadi peningkatan pengunduhan aplikasi Halodoc, sedangkan tahun 2021 aplikasi Alodokter mencatat terjadi peningkatan pengguna hingga 200%. Hingga saat ini, Indonesia menempati urutan ke-3 (tiga) di dunia, sebagai negara dengan pengguna aplikasi kesehatan yang tinggi (Fitra, 2021). Penggunaan telehealth dinilai sebagai alat yang efisien dan efektif untuk meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan, namun penggunaan telehealth juga memiliki keterbatasan, seperti keterbatasan dalam melakukan pemeriksaan fisik, masalah teknis, privasi dan keamanan data, kesalahan diagnosis, permasalahan dalam metode pembayaran, bahkan rentan akan penipuan (Gajarawala & Pelkowski, 2021). Sehingga dalam penyelenggaraannya, perlu memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, seperti yang tercantum dalam surat edaran Menteri kesehatan Republik Indonesia No HK.02.01/MENKES/303/2020 Tahun 2020.

Penilaian mutu pelayanan dapat diketahui dengan menilai persepsi dan tingkat kepuasan konsumen (Mamik, 2014). Untuk menilai kinerja pelayanan kesehatan tradisional dapat menggunakan dimensi SERVQUAL, sedangkan untuk menilai kinerja pelayanan elektronik, kita dapat menggunakan dimensi E-SERVQUAL (Gwangwava & Mutingi, 2018). Terdapat beberapa ahli yang mengembangkan dimensi E-SERVQUAL. Parasuraman et al (2005) mengembangkan E-SERVQUAL menjadi 7 dimensi dengan 2 pengukuran dimensi yang berbeda, yaitu E-S-QUAL (Efficiency, Fulfilment, System Availability dan Privacy) dan E-RecS-QUAL (Responsiveness, Compensation dan Contact) (Saraswati & Agustina, 2021). Sedangkan menurut Ribbink et al (2004) terdapat 5 (lima) dimensi E-SERVQUAL, yaitu Ease of use, Web design, Responsiveness, Customization and Assurance (Lin, Luo, Cai, Ma, & Rong, 2016). Keseluruhan dimensi inilah yang akan menentukan mutu pelayanan, kepuasan dan loyalitas konsumen. Loyalitas merupakan bentuk komitmen pelanggan untuk melakukan transaksi kembali atau berlangganan suatu produk atau jasa meskipun terdapat upaya dari pihak lain yang menyebabkan pelanggan akan beralih kepada produk atau jasa lain (Kotler & Keller, 2012)

Fransiska dan Bernardo (2021) dalam penelitiannya menjelaskan adanya pengaruh positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pada pengguna aplikasi kesehatan. Pengalaman pengguna platform telehealth yang dirasa memuaskan dan mudah ini dapat meningkatkan ekspektasi masyarakat akan platform telehealth. Pelayanan aplikasi kesehatan yang memuaskan serta mampu memberikan pengalaman baik bagi pengguna, akan menimbulkan loyalitas pelanggan (Bestsenny et al, 2022). Chabiba & Kusumayati (2021) dalam penelitiannya menjelaskan mutu pelayanan platform Halodoc berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggannya, dimana pelayanan yang bermutu akan meningkatkan kepuasan 11,6 kali lebih besar dibandingkan pelayanan yang kurang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila sudah sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditetapkan (Gde Muninjaya, 2015). Joseph M. Juran (1989) menyebutkan bahwa mutu adalah kondisi apabila antara yang diperlukan dan diharapkan

oleh konsumen dikatakan sesuai. Ini dapat diartikan bahwa pelayanan dikatakan bermutu apabila sesuai dan memenuhi harapan konsumennya. Berdasarkan UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 19 bahwa pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam peningkatan derajat kesehatan, dan memperoleh pelayanan kesehatan merupakan hak bagi setiap insan, dimana pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan upaya kesehatan yang aman, bermutu, efisien dan ekonomis bagi masyarakat. Sehingga berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan platform telehealth selama masa pandemi Covid-19 di Jabodetabek dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna.

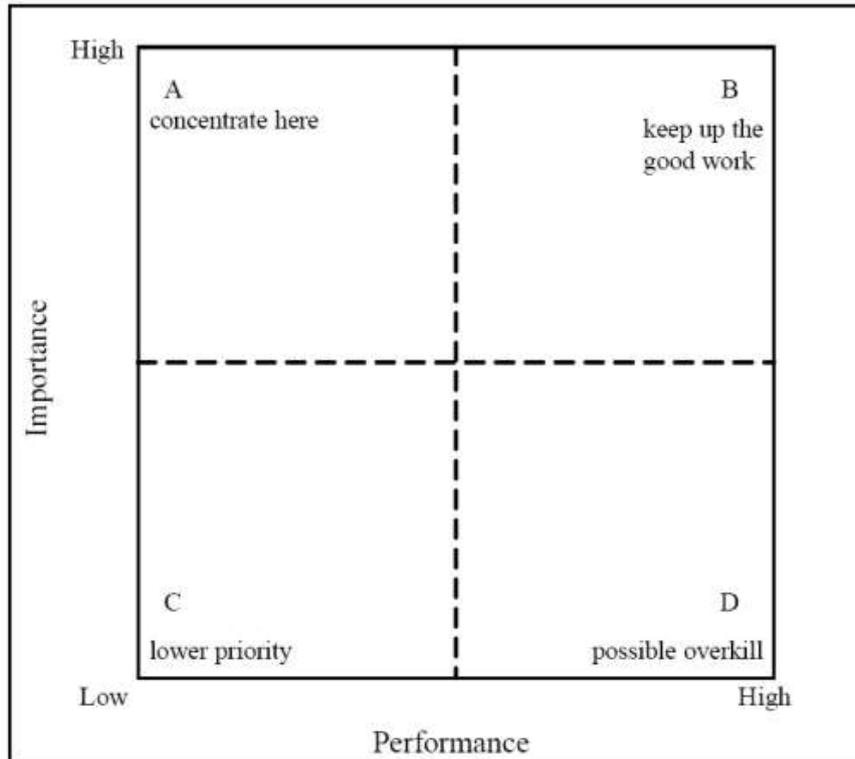
### **Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif analitik dengan rancangan cross-sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-Probability Sampling dengan metode Accidental Sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner online dengan domain survey.ui.ac.id yang akan dilaksanakan pada bulan April-Mei 2022. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri atas 32 pertanyaan yang dikembangkan dari teori Ribbink et al (2004) yang sudah dimodifikasi. Instrumen penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 orang yang ditunjukkan pada tabel 1 dan 2.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengguna platform telehealth selama masa pandemic Covid-19 yang berdomisili di Jabodetabek. Responden dalam penelitian ini berjumlah 116 responden yang diperoleh dengan teknik non-probability sampling dengan metode accidental sampling. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu: (1) seseorang yang pernah melakukan pelayanan kesehatan melalui platform telehealth baik konsultasi, buat janji, membeli obat atau alkes, dan sebagainya, minimal 1 (satu) kali selama masa pandemi Covid-19 (sejak Maret 2020 hingga saat penelitian ini dilaksanakan) (2) berusia  $\geq 18$  tahun.

Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara univariat dan bivariat, yaitu mendeskripsikan frekuensi variabel yang diteliti, dan akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilanjutkan menggunakan Importance Performance Analysis untuk menganalisis mutu pelayanan, dan akan disajikan dalam bentuk Diagram Kartesius. Pada analisis bivariat menggunakan uji statistic Chi-square untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan telehealth dan kepuasan pelanggan, terhadap loyalitas pelanggan.

Pada analisis menggunakan Importance-Performance Analysis, masing-masing atribut E-Service Quality akan dihitung nilai rata-rata atau nilai tengahnya dan diletakkan dalam diagram kartesius, serta nilai rata-rata total dari seluruh atribut dalam dimensi E-Service Quality untuk dijadikan sebagai garis yang memotong diagram kartesius Importance-Performance Analysis.



**Gambar 1. Importance Performance Analysis (IPA)**  
(Sumber: Martilla & James, 1977)

**Hasil dan Pembahasan**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi E-Service Quality, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**

Variabel	Item Pertanyaan	R Tabel	Importance		Performance	
			R hitung	Ket.	R.Hitung	Ket
Kemudahan	K1	0,361	0,549	Valid	0,822	Valid
	K2	0,361	0,624	Valid	0,787	Valid
	K3	0,361	0,589	Valid	0,676	Valid
	K4	0,361	0,669	Valid	0,648	Valid
Desain Tampilan	DT1	0,361	0,488	Valid	0,741	Valid
	DT2	0,361	0,545	Valid	0,760	Valid
	DT3	0,361	0,688	Valid	0,782	Valid
	DT4	0,361	0,639	Valid	0,816	Valid
Daya Tanggap	R1	0,361	0,548	Valid	0,429	Valid
	R2	0,361	0,397	Valid	0,575	Valid
	R3	0,361	0,535	Valid	0,398	Valid
	R4	0,361	0,561	Valid	0,470	Valid
Personalisasi	P1	0,361	0,572	Valid	0,668	Valid
	P2	0,361	0,532	Valid	0,581	Valid
	P3	0,361	0,549	Valid	0,611	Valid
	P4	0,361	0,529	Valid	0,687	Valid

Analisis Mutu Pelayanan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19 di  
Jabodetabek dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pengguna

Jaminan	A1	0,361	0,564	Valid	0,755	Valid
	A2	0,361	0,535	Valid	0,719	Valid
	A3	0,361	0,363	Valid	0,694	Valid
	A4	0,361	0,381	Valid	0,805	Valid
Kepuasan	S1	0,361	0,803			Valid
	S2	0,361	0,718			Valid
	S3	0,361	0,716			Valid
	S4	0,361	0,735			Valid
WOM (Word of Mouth)	W1	0,361	0,710			Valid
	W2	0,361	0,663			Valid
	W3	0,361	0,608			Valid
Nilai Retensi	N1	0,361	0,552			Valid
	N2	0,361	0,429			Valid
	N3	0,361	0,600			Valid
	N4	0,361	0,663			Valid
	N5	0,361	0,472			Valid

Instrumen penelitian telah dilakukan uji validitas terhadap 30 orang responden. R tabel diperoleh melalui perhitungan  $df = N-2$  ( $30-2$ ) kemudian dilihat pada tabel R dengan nilai  $df=28$  pada tingkat signifikansi 5%, didapatkan R tabel 0,361. Berdasarkan perhitungan seluruh dimensi *E-Service Quality* yang mewakili tingkat harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*), serta dimensi kepuasan dan loyalitas pelanggan menunjukkan hasil valid, dimana seluruh hasil R hitung lebih besar dari R tabel.

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Dimensi *E-Service Quality*, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>E-Service Quality (Importance)</i>	0,968	Reliabel
<i>E-Service Quality (Performance)</i>	0,967	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,967	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,968	Reliabel

Seluruh item pertanyaan yang dinyatakan valid, dilakukan uji reliabilitas untuk menilai kehandalan suatu variabel dalam instrument penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Berdasarkan perhitungan seluruh dimensi *E-Service Quality* yang mewakili tingkat harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*), serta dimensi kepuasan dan loyalitas pelanggan menunjukkan hasil reliabel, dimana seluruh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

## Analisis Univariat

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Penelitian**

Karakteristik	N (Total = 116)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
≤ 25 tahun	12	10,3
26-35 tahun	57	49,1
36-45 tahun	14	12,1
46-55 tahun	25	21,6
≥ 56 tahun	8	6,9
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	49	42,2
Perempuan	67	57,8
<b>Status Pernikahan</b>		
Belum Menikah	48	41,4
Sudah Menikah	68	58,6
<b>Pendidikan</b>		
Rendah (< Tamat S1)	46	39,7
Tinggi (≥ Tamat D4/S1)	70	60,3
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	16	13,8
PNS	6	5,2
Karyawan Swasta	55	47,4
Wiraswasta	7	6,0
TNI/Polri	1	0,9
Lainnya	31	26,7
<b>Pendapatan</b>		
Rendah (< 5.000.000)	66	56,9
Tinggi (≥ 5.000.000)	50	43,1
<b>Domisili</b>		
Jakarta	23	19,8
Bogor	59	50,9
Depok	8	6,9
Tangerang	14	12,1
Bekasi	12	10,3
<b>Aplikasi yang Digunakan</b>		
Halodoc	76	65,5
Alodokter	21	18,1
GoodDoctor	2	1,7
SehatQ	7	6,0
Lainnya	10	8,6
<b>Aktifitas Penggunaan</b>		
Konsultasi Dokter	66	56,9
Membeli Obat	33	28,4
Membuat Janji RS	4	3,4
Lainnya	13	11,2
<b>Status Pengguna</b>		
Lama	61	52,6
Baru	55	47,4

Analisis Mutu Pelayanan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19 di Jabodetabek dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pengguna

Hasil analisis karakteristik responden didapatkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna berusia 26-35 tahun (49,1%), sudah menikah (58,6%) dan berjenis kelamin perempuan (57,8%). Mayoritas responden memiliki tingkat Pendidikan yang tinggi yaitu tamat D4/S1 (60,3%). Pekerjaan responden paling banyak adalah karyawan swasta dengan persentase 47,4%, dan mayoritas memiliki pendapatan yang rendah yaitu dibawah Rp.5.000.000 dengan persentase 56,9%. Mayoritas responden berdomisili di Bogor (50,9%) dan menggunakan aplikasi Halodoc dengan persentase sebanyak 65,5%. Aktivitas penggunaan platform *telehealth* yaitu konsultasi dokter dengan persentase 56,9%, dimana mayoritas merupakan pengguna lama (52,6%).

**Tabel 4**  
**Distribusi Proporsi Mutu Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**

Variabel	Kategori	Jumlah (n = 116)	Persentase (%)
Mutu Pelayanan	Baik	99	85,3
	Kurang	17	14,7
Kepuasan	Puas	106	91,4
	Tidak Puas	10	8,6
Loyalitas	Loyal	65	44
	Tidak Loyal	51	56

Tabel 4 menunjukkan setiap dimensi mutu pelayanan platform *telehealth* memiliki penilaian yang baik oleh 99 responden dengan persentase 85,3%, Sebagian besar responden memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan *telehealth* selama masa pandemic Covid-19 pada 106 responden dengan persentase sebanyak 91,4%. Sedangkan pada dimensi loyalitas, 65 responden memiliki niat untuk mengajak kerabat atau keluarga menggunakan platform *telehealth* serta berniat untuk menggunakan platform *telehealth* kembali dimasa mendatang, dengan persentase 44%.

**Importance-Performance Analysis**

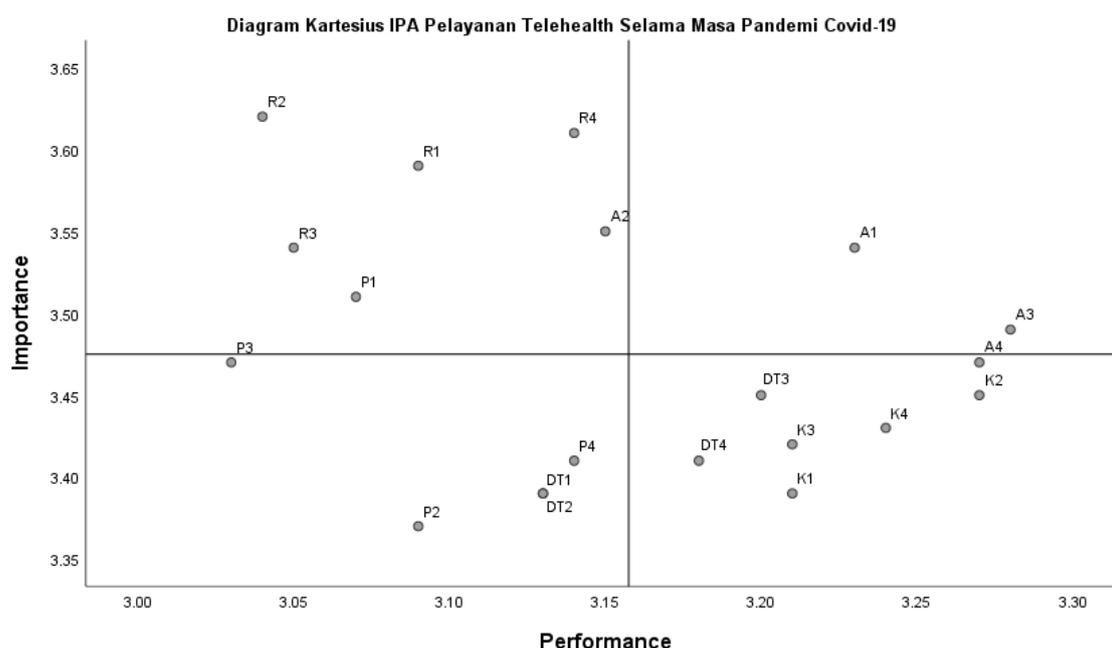
Untuk melakukan pemetaan *Importance Performance Analysis* diperlukan nilai tengah atau rata-rata dari setiap atribut. Berikut adalah hasil perhitungan nilai tengah dari setiap atribut mutu pelayanan.

**Tabel 5**  
**Perhitungan Rata-rata Atribut *E-Service Quality***

Kode	Atribut	Importance	Performance	Tki (%)
K1	Saya memiliki sumber daya dan merasa mudah dalam mengakses pelayanan telehealth	3,39	3,21	94,7
K2	Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan pelayanan telehealth	3,45	3,27	94,7
K3	Petunjuk yang terdapat dalam aplikasi / web telehealth mudah untuk dipahami	3,42	3,21	93,7

K4	Pilihan dalam aplikasi / web telehealth beragam dan mudah untuk saya temukan	3,43	3,24	94,5
DT1	Informasi atau konten pelayanan telehealth dalam aplikasi / web ditampilkan dengan menarik	3,39	3,13	92,4
DT2	Perpaduan tata letak dan warna dalam aplikasi / web telehealth tampak menarik	3,39	3,13	92,4
DT3	Informasi pelayanan telehealth dalam aplikasi / web diatur dengan baik	3,45	3,20	92,8
DT4	Informasi pelayanan telehealth dalam aplikasi / web mudah untuk dipahami dan diikuti	3,41	3,18	93,4
R1	Aplikasi / web cepat saat dibuka atau digunakan	3,59	3,09	86,1
R2	Dokter pada pelayanan telehealth memberikan umpan balik	3,62	3,04	84,0
R3	Dokter pada pelayanan telehealth memberikan respon yang cepat	3,54	3,05	86,1
R4	Aplikasi / web pelayanan cepat dalam menjawab permintaan layanan	3,61	3,14	86,9
P1	Kebutuhan saya dapat terpenuhi melalui pelayanan telehealth	3,51	3,07	87,5
P2	Pelayanan telehealth yang saya gunakan memiliki norma dan nilai yang sesuai dengan prinsip saya	3,37	3,09	91,6
P3	Dokter / pemberi layanan memberikan saya rekomendasi terkait informasi layanan dan produk kesehatan yang sesuai dengan pilihan saya	3,47	3,03	87,1
P4	Dokter / pemberi layanan memberikan saya informasi referensi lain terkait produk kesehatan yang saya butuhkan	3,41	3,14	92,2
A1	Platform telehealth yang saya gunakan dapat dipercaya	3,54	3,23	91,2
A2	Platform telehealth yang saya gunakan memiliki sistem keamanan yang baik terhadap informasi atau data pribadi saya	3,55	3,15	88,6
A3	Platform telehealth yang saya gunakan memiliki sistem pembayaran elektronik yang aman	3,49	3,28	93,8
A4	Saya tidak merasa khawatir dalam menggunakan pelayanan telehealth	3,47	3,27	94,3
	Rata-rata	3,47	3,16	90,8

Hasil nilai tengah dari setiap atribut yang berada di tabel 5, berikutnya dapat dibuat dalam diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* dengan membuat garis batas yang memotong diagram menjadi 4 kuadran dari hasil nilai rata-rata tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja/kenyataan (*performance*). Nilai tingkat kinerja (*performance*) merupakan sumbu X dan tingkat harapan (*importance*) merupakan sumbu Y sebesar. Garis yang memotong sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat harapan (*importance*) yaitu sebesar 3,47, sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) akan memotong sumbu Y yaitu sebesar 3,16. Berikut ini adalah hasil pemetaan *Importance Performance Analysis*:



**Gambar 2**  
**Diagram Kartesius IPA Pelayanan Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan gambar diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* diatas, dapat dikelompokkan atribut-atribut *E-Service Quality* dalam 4 (empat) kuadran seperti pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6**  
**Letak Atribut Berdasarkan Diagram Kartesius**

Kuadran	Kode	Atribut
A	R1	Aplikasi / web cepat saat dibuka atau digunakan
	R2	Dokter pada pelayanan telehealth memberikan umpan balik
	R3	Dokter pada pelayanan telehealth memberikan respon yang cepat
	R4	Aplikasi / web pelayanan cepat dalam menjawab permintaan layanan
	P1	Kebutuhan saya dapat terpenuhi melalui pelayanan telehealth
	A2	Platform telehealth yang saya gunakan memiliki sistem keamanan yang baik terhadap informasi atau data pribadi saya
B	A1	Platform telehealth yang saya gunakan dapat dipercaya

	A3	Platform telehealth yang saya gunakan memiliki sistem pembayaran elektronik yang aman
C	DT1	Informasi atau konten pelayanan telehealth dalam aplikasi / web ditampilkan dengan menarik
	DT2	Perpaduan tata letak dan warna dalam aplikasi / web telehealth tampak menarik
	P2	Pelayanan telehealth yang saya gunakan memiliki norma dan nilai yang sesuai dengan prinsip saya
	P3	Dokter / pemberi layanan memberikan saya rekomendasi terkait informasi layanan dan produk kesehatan yang sesuai dengan pilihan saya
	P4	Dokter / pemberi layanan memberikan saya informasi referensi lain terkait produk kesehatan yang saya butuhkan
D	K1	Saya memiliki sumber daya dan merasa mudah dalam mengakses pelayanan telehealth
	K2	Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan pelayanan telehealth
	K3	Petunjuk yang terdapat dalam aplikasi / web telehealth mudah untuk dipahami
	K4	Pilihan dalam aplikasi / web telehealth beragam dan mudah untuk saya temukan
	DT3	Informasi pelayanan telehealth dalam aplikasi / web diatur dengan baik
	DT4	Informasi pelayanan telehealth dalam aplikasi / web mudah untuk dipahami dan diikuti
	A4	Saya tidak merasa khawatir dalam menggunakan pelayanan telehealth

**Analisis Bivariat**

**Tabel 7**  
**Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Platform Telehealth**

Mutu Pelayanan	Loyalitas Pelanggan				Total		OR (95% CI)	P value
	Tidak Loyal		Loyal					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang	14	82,4	3	17,6	17	100	7,820	0,001
Baik	37	37,4	62	62,6	99	100	2,1 – 29	
Jumlah	51	44,0	65	56,0	116	100		

Hasil analisis bivariat antara mutu pelayanan dengan loyalitas pelanggan terdapat 62 responden (62,6%) memiliki loyalitas terhadap mutu pelayanan platform *telehealth* yang baik, sedangkan 3 responden (17,6) tidak loyal meskipun mutu pelayanan platform *telehealth* sudah baik. Hasil uji *Chi-square* pada tabel 7 didapatkan *p-value* sebesar 0,001, maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pelanggan pengguna platform *telehealth* selama masa pandemi Covid-

19. Dari hasil analisis didapatkan pula nilai  $OR=7,820$ , mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 7,820 lebih besar dibandingkan pada mutu pelayanan yang kurang.

**Tabel 8**  
**Tabulasi Silang Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan Platform Telehealth**

Kepuasan	Loyalitas Pelanggan				Total		P value
	Tidak Loyal		Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Puas	10	100	0	0	10	100	0,000
Puas	41	38,7	65	61,3	106	100	
Jumlah	51	44,0	65	56,0	116	100	

Hasil analisis hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan diperoleh bahwa ada sebanyak 65 responden akan bersikap loyal bila merasa puas akan pelayanan telehealth yang diterima, sedangkan tidak ada responden yang akan bersikap loyal jika tidak merasa puas akan pelayanan telehealth yang diterima. Hasil uji *Chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan platform *telehealth* selama masa pandemi Covid-19.

## PEMBAHASAN

### Mutu Pelayanan Platform *Telehealth* Selama Masa Pandemi Covid-19

Hasil analisis univariat menjelaskan bahwa 99 responden setuju bahwa pelayanan *Telehealth* selama masa pandemi Covid-19 dinilai baik, yaitu sebesar 85,3%, sedangkan 17 responden setuju bahwa mutu pelayanan *telehealth* selama masa pandemi Covid-19 dinilai kurang. Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama): R1, R2, R3, R4, P1 dan A2
2. Kuadran B (Pertahankan Kinerja): A1 dan A3
3. Kuadran C (Prioritas Rendah): DT1, DT2, P2, P3 dan P4
4. Kuadran D (Berlebihan): K1, K2, K3, K4, DT3 dan DT4

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis*, maka atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun belum terlaksana sesuai keinginan atau harapan pelanggan yaitu kecepatan aplikasi kesehatan, umpan balik dan kecepatan respon dokter pemberi layanan kesehatan, kecepatan respon platform *telehealth* dalam menjawab pertanyaan pelanggan, pelayanan berupa produk atau jasa yang menyesuaikan kebutuhan pelanggan, serta system keamanan terhadap informasi atau data pribadi pelanggan. Sehingga sumber daya pada atribut-atribut yang dirasa kurang penting oleh pelanggan dalam kuadran D, dapat dialokasikan untuk perbaikan atribut-atribut pada kuadran A. Seperti yang didapatkan dari analisis menggunakan teknik *Importance Performance Analysis*, dimana terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki,

yaitu pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Personalisation* (Personalisasi) dan *Assurance* (Jaminan). Daya tanggap merupakan kemampuan dalam memberikan jasa dengan tanggap dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Daya tanggap menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan dan keluhan dari konsumen. Dokter ataupun pemberi layanan lainnya termasuk *customer service* yang kurang responsive akan membuat konsumen merasa kurang diperhatikan yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Pada dimensi personalisasi ini menjelaskan kemampuan pemberi layanan *telehealth* dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. dan pada dimensi jaminan menjelaskan sejauh mana pemberi layanan *telehealth* mampu memenuhi kualitas pelayanan dengan keamanan yang baik, salah satunya yaitu keamanan data identitas atau informasi konsumennya.

### **Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19**

Hasil analisis dengan uji Chi-square pada Fisher exact test diperoleh  $p\text{-value} = 0,001$  ( $p < 0,005$ ) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan *telehealth* selama masa pandemi Covid-19 dengan loyalitas pelanggan, dimana dengan pelanggan yang menerima pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebanyak 7,8 kali lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan yang menerima pelayanan yang kurang. Hal ini sesuai dengan penelitian Madugiri (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki hubungan positif terhadap loyalitas konsumen. Lase (2018) dalam penelitiannya juga menjelaskan adanya hubungan positif dan kuat ( $r = 0,618$ ) antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

### **Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil analisis dengan uji Chi-square pada Fisher exact test diperoleh  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,005$ ) sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik dari pemberi layanan *telehealth* dapat menciptakan rasa senang dan kepuasan terhadap konsumen, yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan (Sesilia, 2020). Handayani et al (2020) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa niat penggunaan rutin dan loyalitas pengguna aplikasi m-health dipengaruhi oleh kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi m-health.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna platform telehealth merupakan dewasa dengan usia 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, sudah menikah, berpendidikan tinggi, berpenghasilan rendah dengan mayoritas merupakan karyawan swasta. Mayoritas responden berdomisili di Bogor, pengguna aplikasi Halodoc,

menggunakan platform telehealth untuk berkonsultasi dengan dokter dan mayoritas merupakan pengguna lama platform telehealth selama masa pandemi Covid-19.

Atribut-atribut dalam dimensi E-Service Quality yang dianggap penting oleh pelanggan namun belum terlaksana sesuai keinginan atau harapan pelanggan yaitu kecepatan aplikasi kesehatan, umpan balik dan kecepatan respon dokter pemberi layanan kesehatan, kecepatan respon platform telehealth dalam menjawab pertanyaan pelanggan, pelayanan berupa produk atau jasa yang menyesuaikan kebutuhan pelanggan, serta system keamanan terhadap informasi atau data pribadi pelanggan.

Hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan hubungan yang signifikan. Mutu pelayanan berhubungan secara positif dengan loyalitas pelanggan, dimana saat konsumen mendapatkan pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 7,8 kali lebih besar dibandingkan pada konsumen yang mendapatkan pelayanan kurang baik. Saran yang dapat diberikan bagi platform telehealth adalah dengan meningkatkan responsiveness (daya tanggap), personalisation (personalisasi) dan assurance (jaminan), sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## BIBLIOGRAFI

- Bestsenny Et Al. (2022). Telehealth: A Quarter-Trillion-Dollar Post-COVID-19 Reality? Retrieved From Mckinsey & Company: <https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/healthcare%20systems%20and%20services/our%20insights/telehealth%20a%20quarter%20trillion%20dollar%20post%20covid%2019%20reality/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality.pdf>
- Chabiba, A., & Kusumayati, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc Di Jabodetabek Tahun 2021. *Nersmid Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 4(2), 146-157. Retrieved From <https://nersmid.unmerbaya.ac.id/index.php/nersmid/article/view/87>
- Covid19.Go.Id. (2022, Maret 17). Retrieved Maret 17, 2022, From COVID-19: <https://covid19.go.id/artikel/2022/04/03/situasi-covid-19-di-indonesia-update-3-april-2022>
- Fitra, S. (2021, Agustus 26). Pandemi Covid-19 Memicu Lonjakan Pengguna Platform Kesehatan Digital. Retrieved From Katadata.Co.Id: <https://katadata.co.id/safrezifitra/indepth/611ff6afa0f43/pandemi-covid-19-memicu-lonjakan-pengguna-platform-kesehatan-digital>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keberlanjutan Penggunaan Pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 132-142.
- Gajarawala, S., & Pelkowski, J. (2021). Telehealth Benefits And Barriers. *J Nurse Pract*, 17(2), 218-221. Doi:<https://dx.doi.org/10.1016/j.nurpra.2020.09.013>
- Gde Muninjaya, A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2 Ed.). Jakarta: EGC.
- Gwangwawa, N., & Mutingi, M. (2018). *E-Manufacturing And E-Service Strategies In Contemporary Organizations*. United States.
- Handayani, P., Gelshirani, N., Azzahro, F., Pinem, A., & Hidayanto, A. (2020). The Influence Of Argument Quality, Source Credibility, And Health Consciousness On Datisfaction, Use Intention, And Loyalty On Mobile Health Application Use. *Informatics In Medicine Unlocked*, 20. Doi:<https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100429>
- Kemenkes RI. (2020). *Panduan Pencegahan Penularan COVID-19 Di Tempat Dan Fasilitas Umum*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, P. (2012). *Marketing Management* (14 Ed.). Prentice Hall.
- Lase, S. (2018). Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan [Universitas Sanata Dharma]. Retrieved From [https://repository.usd.ac.id/30835/2/142214212\\_Full.Pdf](https://repository.usd.ac.id/30835/2/142214212_Full.Pdf)

Analisis Mutu Pelayanan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19 di  
Jabodetabek dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pengguna

- Lin, Y., Luo, J., Cai, S., Ma, S., & Rong, K. (2016). Exploring The Service Quality In The E-Commerce Context: A Triadic View. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 388-415. Doi:<https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2015-0116>
- Lubis, Z. I. (2020). Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine Sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia Pada Masa Pandemi COVID-19. *Physiotherapy Health Science (Physiohs)*, 2(2), 76-82. Doi:<https://doi.org/10.22219/Physiohs.V2i2.15148>
- Madugiri, L. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Pada Telemedicine Service Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pengguna Halodoc). Doi:<http://repository.bakrie.ac.id/3711/>
- Mamik. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- PDPI, P. D. (2020). *Pneumonia COVID-19: Diagnosis Dan Penatalaksanaan Di Indonesia*. Jakarta.
- Saraswati, G., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 20(3), 425-433. Doi:1412-9434/E-ISSN 2549-7227
- 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*, 1(3), 251-260. Doi:[www.jurnalp3k.com/index.php/J-P3K/index](http://www.jurnalp3k.com/index.php/J-P3K/index)
- WHO. (2020). World Health Organization. Retrieved Maret 17, 2022, From World Health Organization: [https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/transmisi-sars-cov-2---implikasi-untuk-terhadap-kewaspadaan-pencegahan-infeksi---pernyataan-keilmuan.pdf?sfvrsn=1534d7df\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/transmisi-sars-cov-2---implikasi-untuk-terhadap-kewaspadaan-pencegahan-infeksi---pernyataan-keilmuan.pdf?sfvrsn=1534d7df_4)
- Worldometers.info. (2022, Maret 17). Worldometer. Retrieved Maret 17, 2022, from Worldometer: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>.

---

**Copyright holder:**

Veronica Crasnaya Angel, Evi Martha (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

