



SINERGI HALODOC DALAM MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID 19

Putu Aditya Putra¹, I Gusti Ngurah Putra Suryanata²

Article history:

Submitted: 9 Januari 2021
Revised: 20 Februari 2021
Accepted: 28 Februari 2021

Keywords:

Quality of Service;
Medical Teleconsultation;
Satisfaction, Trust;
Loyalty;

Kata Kunci:

Kualitas Layanan;
Telekonsultasi Medis;
Kepuasan, Kepercayaan;
Loyalitas;

Koresponding:

Magister Manajemen
Undiknas Graduate School,
Bali, Indonesia
Email:
added.perumnas@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the Halodoc synergy in the quality of hospital services on patient satisfaction, trust, and loyalty. This research was conducted in a type c hospital in collaboration with Halodoc in Denpasar, namely Surya Husada Hospital and Bali Royal Hospital. Taken a sample of 50 respondents at each hospital. Data collection techniques using a questionnaire. This study uses data analysis methods using Smart PLS software. The results of this study were Halodoc Medical teleconsultation proved to have a positive and significant effect on patient satisfaction, patient confidence and patient loyalty. The quality of hospital services is proven to have a positive and significant effect on patient satisfaction and patient confidence. Halodoc Medical Teleconsultation proved to have a positive and significant effect on the quality of hospital services. Related to the research results, it was found that some people still trust their health fully by consulting directly with medical personnel at the hospital. This research will become an illustration to see the development of medical teleconsultation in Indonesia. As well as indirectly seeing to what extent the role of Halodoc Medical Teleconsultation is able to provide optimal health services in the midst of the Covid 19 pandemic.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sinergi Halodoc dalam mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit type c yang bekerja sama dengan halodoc di kota Denpasar yaitu di RS Surya Husada dan RSUD Bali Royal. Diambil sample 50 responden pada masing-masing Rumah Sakit. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software Smart PLS*. Hasil penelitian ini adalah telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Terkait dengan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mempercayakan kesehatannya secara penuh dengan berkonsultasi langsung dengan tenaga medis di Rumah Sakit. Penelitian ini diharapkan menjadi gambaran untuk melihat perkembangan Telekonsultasi medis di Indonesia. Serta secara tidak langsung melihat sejauh mana peranan Telekosultasi Medis Halodoc mampu memberikan layanan kesehatan secara optimal ditengah masa pandemi Covid 19.

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 saat ini, terjadi perkembangan secara pesat dalam bidang teknologi diberbagai negara termasuk di Indonesia sendiri. Sekarang ini banyak kecanggihan teknologi yang mendukung perkembangan dunia informasi. Perkembangan teknologi pada jaringan komputer menyebabkan peningkatan pesat pada bidang telekomunikasi yang ditandai dengan munculnya internet. Internet juga mendorong perekonomian dengan maraknya perdagangan melalui internet yang saat ini. (Mosley *et al.*, 2019). Internet sebagai salah satu implementasi dari teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan teknologi utama yang sedang dan terus dikembangkan banyak organisasi ataupun individu. Setiap individu ataupun organisasi juga selalu mengalami perubahan, saat ini perubahan dalam penyampaian informasi, perubahan sosial, ekonomi dan budaya di dorong oleh teknologi informasi dan komunikasi yang memadai dan sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat (Wibowo & Haryokusumo, 2020).

Dari tahun ke tahun peningkatan dibidang teknologi terutama internet menyebabkan perubahan dalam gaya hidup masyarakat. Semakin sadarnya individu akan adanya internet dan manfaat yang didapatkan serta kemudahan yang disajikan, mendorong individu atau organisasi dalam melihat munculnya peluang bisnis yang berlatar belakang internet yaitu e-commerce atau yang sering disebut belanja daring dan juga perusahaan startup berbasis telekonsultasi medis di Indonesia. Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan bisnis mendorong berkembangnya bisnis daring, yang menyebabkan perubahan dalam melakukan promosi penjualan yang semula promosi dilakukan melalui iklan televisi dan memasang baliho di jalan sekarang merambah dunia internet (Ivoni, Wayan dan Suryani, 2015).

Rumah sakit merupakan institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya yang multi disiplin, serta dipengaruhi lingkungan yang selalu berubah. Dilihat dari output yang dihasilkan oleh rumah sakit maka terlihat jelas bahwa rumah sakit tidak hanya menghasilkan jasa saja tetapi juga barang serta banyak diantara rumah sakit yang mampu menghasilkan brainware. Baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah sama -sama terus mencari jalan untuk mensukseskan usahanya agar dapat bersaing. Intinya masyarakat hanya ingin pelayanan rumah sakit yang memuaskan.

Untuk itu beberapa rumah sakit yang bergerak di bidang jasa ini mencoba pola - pola yang baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Setiap perusahaan yang bersaing dalam suatu industri mempunyai strategi bersaing, eksplisit atau implisit. Strategi ini mungkin dikembangkan secara eksplisit melalui proses pencernaan atau mungkin juga telah berkembang secara implisit melalui kegiatan dari berbagai departemen fungsional perusahaan. Rumah sakit-rumah sakit di Indonesia sudah mulai melakukan pemasaran dengan menggunakan berbagai macam cara yang bertujuan untuk menarik pelanggan. Hal tersebut akan membuahkan hasil dengan bertambahnya jumlah kunjungan ke rumah sakit tersebut dan meningkatnya pendapatan rumah sakit serta memberikan kesan citra baik bagi rumah sakit yang melakukan pemasaran (Wiwid Endriani & Sulistyawati, 2019).

Di Indonesia level kesadaran masyarakat tentang kesehatan terus meningkat, berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) untuk masyarakat Indonesia sebanyak 51,06% pengguna melakukan pencarian di bidang kesehatan dan melakukan konsultasi dengan ahli kesehatan sebanyak 14.05%. Para pengguna dari aplikasi dan situs kesehatan umumnya didominasi oleh golongan masyarakat muda yang hidup di kota, memiliki tingkat pendidikan yang baik, dan menggunakan internet untuk mencari solusi kesehatan dirinya (Duplaga, 2015).

Salah satu perkembangan teknologi sistem informasi di bidang kesehatan melalui internet adalah *E-health*. *E-health* didefinisikan oleh WHO sebagai teknologi informasi dan komunikasi yang

berbiaya efektif dan aman dalam mendukung hal-hal yang berkaitan dengan bidang kesehatan seperti pelayanan kesehatan, pengawasan kesehatan, referensi tentang hal-hal kesehatan, pendidikan tentang kesehatan untuk pengetahuan dan penelitian (Blaya, Fraser and Holt, 2010).

Penerapan teknologi e-health seperti system informasi manajemen rumah sakit (*health information system*), system rekam medis elektronik (*electronic medical record system*), pengobatan *telemedicine* berbasis internet (*internet-based telemedicine*), dan *m-health* adalah sarana penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, meningkatkan keselamatan pasien dan menurunkan biaya pelayanan kesehatan (Zayyad and Toycan 2018).

Di masa Pandemi Covid 19 yang terjadi di tahun 2020 ini merupakan kejadian luar biasa yang membutuhkan kolaborasi erat antara pemerintah dan swasta. Solusi *Telekonsultasi Medis* yang ditawarkan sangat membantu sistem kesehatan Indonesia dalam menyaring pasien dengan risiko Covid 19. Tidak hanya itu, Gojek dan Halodoc memiliki akses untuk menyebarkan informasi dan edukasi pencegahan Covid 19 kepada puluhan juta masyarakat Indonesia. Inovasi *Telekonsultasi Medis* ini didesain untuk memperkuat upaya Pemerintah menangani pandemi Covid 19. Berdasar data World Health Organization, sekitar 80% pasien Covid 19 di dunia hanya mengalami gejala ringan, dan bisa sembuh dengan perawatan di rumah tanpa perlu dirawat di rumah sakit. Melalui layanan *Telekonsultasi Medis* Halodoc dan Gojek, pasien bisa tetap di rumah dan mendapatkan obat lewat Halodoc yang diantarkan langsung oleh Gojek (duta.co 2020).

Bekerja sama dengan FITCO milik FIT Company, DSResearch melakukan riset di Jakarta sebagai kota urban Indonesia untuk menelisik tentang kesehatan penghuninya. Berbagai aspek termasuk akses olahraga, makanan, hingga produk kesehatan diukur dalam penelitian ini. Tak ketinggalan, aplikasi yang mampu membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Melalui 3 penilaian, aplikasi atau situs yang paling gampang terpikirkan, paling diketahui, dan pernah digunakan. Dari 3 penilaian tersebut, Halodoc berhasil mencatatkan diri sebagai aplikasi kesehatan nomor 1. Dari total 600 responden, sebanyak 58 persen terpikirkan Halodoc sebagai *top of mind application* atau situs kesehatan yang diingatnya. Secara berturut-turut Halodoc disusul oleh Alodokter (28,5%), klikdokter (10,5%), Mobile JKN (8,3%), dan tanyadok.com (7,3%). Sekilas tentang Halodoc, adalah layanan kesehatan yang mendapatkan dukungan Gojek sebagai salah satu investornya. Di Halodoc, akan mendapatkan menu GoMed dan *telekonsultasi* yang bisa diakses dari aplikasi Halodoc tersebut (duta.co 2020).

Halodoc menyediakan pelayanan konsultasi kesehatan secara *online* seperti konsultasi dokter, informasi mengenai obat-obatan, artikel-artikel terkait kesehatan dan penyakit, layanan cari rumah sakit, layanan cari dokter spesialis untuk janji konsultasi dan trending topik yang menunjukkan topik yang banyak dicari oleh pengguna. Bagi sejumlah orang, menemui dokter adalah perkara mudah. Tapi untuk sebagian besar penduduk Indonesia, berkonsultasi dengan dokter sering membutuhkan waktu tunggu yang panjang, serta menempuh perjalanan jauh dan penuh tantangan menuju lokasi praktik. “Situs *Telekonsultasi Medis* dari Halodoc hadir dengan tujuan mengatasi kekurangan seperti ini, yang membuat layanan kesehatan sulit dijangkau baik warga perkotaan maupun perdesaan” (Jonatan Sudartha 2016).

Halodoc kini telah membuka layanan aplikasi kesehatan, dan obat online di lima puluh kota di Indonesia seperti Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Jombang, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, Yogyakarta.

Pengguna “Halodoc” dapat mencari dokter secara online untuk berbicara mengenai kondisi kesehatan yang dialami. Kemudian, setelah dokter mendiagnosis gejala yang diidap pengguna, selanjutnya akan diberi obat yang sesuai. Setelah selesai berbicara dengan dokter, pengguna dapat langsung membeli obat sesuai resep yang diterima. Ada dua jenis konsultasi yang dilakukan oleh pasien melalui “Halodoc”. Pertama, yang bersifat emergensi, kasus ini 68 persen dapat diselesaikan dengan anamnesa atau tindakan medis digital. Kasus ini misalnya, kulit merah dan mata bengkak, cukup dengan melihat kondisi pasien, dokter sudah dapat mengetahui gejala yang dialami. Kedua, adalah pasien yang sudah pernah bertemu dokter sehingga ia tinggal *follow up* dari kasus yang pernah ditangani.

RS Surya Husadha berdiri di tahun 1982 Surya Husadha merupakan sebuah klinik THT didirikan oleh dr. Putu Wirya Masna, Sp.THT. Dan terus berkembang menjadi sebuah yayasan tepatnya 24 Februari 2007. Di tahun 2002 menjadi sebuah PT. Surya Husadha dan memiliki 4 unit bisnis yaitu, Surya Husadha *Hospital*, RSU Surya Husadha Ubung, RSU Surya Husadha Nusa Dua dan Kuta Medical Center walaupun sudah banyak cabang yang dirikan oleh Surya Husadha *Group* namun untuk menyikapi kebutuhan dan persaingan di era 4.0 surya husadha tetap melakukan kerjasama dengan pihak kedua atau *Telekonsultasi* medis Halodoc sebagai partner dalam memberikan layanan berbasis online.

BROS (*Bali Royal Hospital*) didirikan pada tahun 2009 dan mulai beroperasi pada tanggal 17 Juli 2010. Berlokasi di kawasan civic center Renon di Jl. Tantular No. 6 Denpasar, sehingga memudahkan akses pengunjung. BROS hadir dengan berbagai fasilitas kesehatan baik untuk layanan rawat jalan, medical check up maupun rawat inap. karena lokasi yang strategis banyak pasien yang memilih untuk berobat jalan di rumah sakit tersebut. Namun keterbatasan ruang tunggu menyebabkan penumpukan pasien yang menunggu obat di instalasi farmasi oleh karena itu *Bali Royal Hospital* mulai melakukan Kerjasama dengan Halodoc Indonesia untuk mengoptimalkan pelayanan rawat jalan dan pelayanan Instalasi farmasinya. Disisi lain masih banyak juga masyarakat yang lebih mengutamakan bertemu dengan dokter langsung untuk berkonsultasi, serta mengambil dan menunggu obat berjam-jam di instalasi farmasi karena untuk menghindari kesalahan dalam pengiriman obat dan masih meragukan penggunaan media *Telekonsultasi Medis* “Halodoc”. Selain itu apabila terjadi kesalahan baik dalam pengiriman obat akan menjadi dampak buruk dan merugikan bagi pasien dan secara langsung akan berdampak kepada mutu pelayanan kesehatan yang merupakan prioritas utama di setiap institusi rumah sakit. Berdasarkan latar belakang di atas maka menarik untuk melihat Sinergi Halodoc dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit *Type* Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit type c yang bekerja sama dengan halodoc di kota Denpasar yaitu di RS Surya Husada dan RSU Bali Royal. Rumah sakit type c dipilih karena keterbatasan luas lahan dan bangunan, sehingga mengutamakan kerjasama dengan pihak kedua atau telekonsultasi medis dari segi layanan pengantaran obat / kefarmasian melalui online aplikasi. berbeda dengan rumah sakit pemerintah type A dan Type B yang memiliki luas lahan bangunan yang sudah sesuai dengan standar bangunan rumah Sakit Nasional.

Data Kuantitatif, data yang diperoleh seperti data jumlah kunjungan Rawat Jalan menurut umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, serta jumlah skor dari hasil kuesioner yang nantinya disebarkan saat pasien selesai melakukan pemeriksaan di rumah sakit dan melakukan pemesanan obat via halodoc atau menggunakan kuisisioner / google document bagi pasien yang menggunakan layanan halodoc dari rumah. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Ukuran populasi dalam penelitian ini belum diketahui dengan pasti, untuk ukuran populasi dalam penelitian yang tidak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya, maka besar sampel yang digunakan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2006:58):

Rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- Z = Score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z= 1,96
- Moe = Margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Perhitungan rumus penentuan ukuran sampel di atas adalah 100 responden. Yang nantinya dibagi menjadi dua dikarenakan lokasi penelitian di 2 tempat berbeda yakni : RS Surya Husadha dan RS Bali Royal. Sehingga diambil sample 50 responden pada masing-masing Rumah Sakit. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software Smart PLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada model struktural ini, terdapat variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni Halodoc (X1), Mutu pelayanan rumah sakit (Y1), Kepuasan pasien (Z1), Kepercayaan pasien (Z2), Loyalitas pasien (Z3). Berdasarkan Tabel 1, model pengaruh Telekonsultasi Medis Halodoc terhadap mutu pelayanan rumah sakit memperoleh nilai *R-square* sebesar 0,853 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel mutu pelayanan rumah sakit dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel Telekonsultasi Medis Halodoc sebesar 85,3 persen, sedangkan 14,7 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Model pengaruh Telekonsultasi Medis Halodoc dan mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien memberikan nilai *R-square* sebesar 0,801 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel Telekonsultasi Medis Halodoc dan mutu pelayanan rumah sakit, sebesar 80,1 persen, sedangkan 19,9 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Selanjutnya, model pengaruh Telekonsultasi Medis Halodoc dan mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien memberikan nilai *R-square* sebesar 0,896 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel kepercayaan pasien dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel Telekonsultasi Medis Halodoc dan mutu pelayanan rumah sakit sebesar 89,6 persen, sedangkan sisanya sebesar 10,4 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Model pengaruh Telekonsultasi Medis Halodoc dan mutu pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien memberikan nilai *R-square* sebesar 0,888 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel Telekonsultasi Medis Halodoc dan mutu pelayanan rumah sakit, sebesar 88,8 persen, sedangkan sisanya sebesar 11,2 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

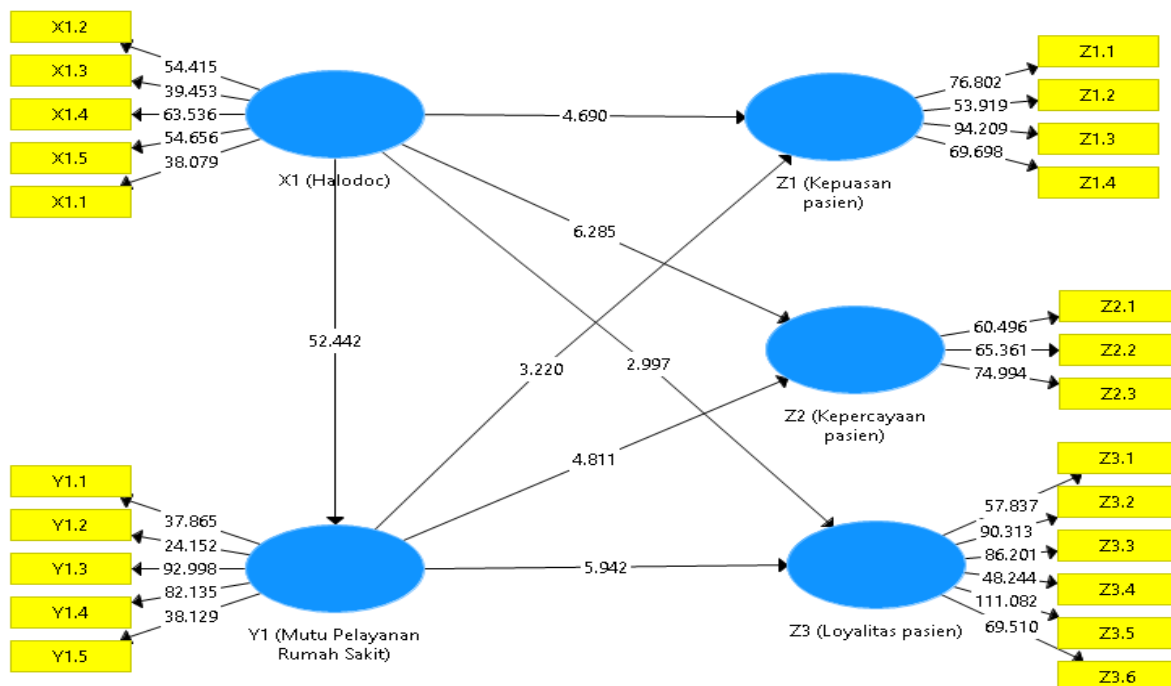
Tabel 1.
Nilai *R-square* Variabel Endogen

Model Struktural	Variabel Dependen	<i>R-square</i>	<i>Adjusted R-square</i>
1	Mutu pelayanan rumah sakit (Y_1)	0,853	0,852
2	Kepuasan pasien (Z_1)	0,801	0,797
3	Kepercayaan pasien (Z_2)	0,896	0,894
4	Loyalitas pasien (Z_3)	0,888	0,885

Kalkulasi : $Q^2 = 1 - (1 - (R_1^2)) (1 - (R_2^2)) (1 - (R_3^2)) (1 - (R_4^2))$
 $= 1 - (1 - 0,853) (1 - 0,801) (1 - 0,896) (1 - 0,888)$
 $= 1 - (0,147) (0,199) (0,104) (0,112)$
 $= 1 - 0,0003$
 $= 0,9997$

Sumber: Data primer diolah, 2020

Untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya, maka perlu menghitung *Q-square*. Nilai *Q-square* memiliki rentang nilai $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Hasil perhitungan tersebut didapat nilai *Q-square* adalah sebesar 0,9997, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang sangat baik. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa 99,97 persen variasi pada loyalitas pasien dipengaruhi oleh Telekonsultasi Medis Halodoc, mutu pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien, sedangkan sisanya sebesar 0,03 persen dipengaruhi oleh variabel lain.



Sumber: Data diolah, 2020

Gambar 1.
Hasil Bootstrapping PLS

Hasil uji validasi koefisien path pada setiap jalur untuk pengaruh langsung dapat disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2.
Hasil Pengujian Efek Langsung dan Efek Tanpa Variabel Mediasi

	Original Sample	Sample Mean	STDEV	T-Statistic	P Values
Halodoc (X1) -> Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Y1)	0.924	0.924	0.018 0.111	52.442	0.000
Halodoc (X1) -> Kepuasan Pasien (Z1)	0.522	0.532	0	4.690	0.000
Halodoc (X1) -> Kepercayaan pasien (Z2)	0.540	0.545	0.086	6.285	0.000
Halodoc (X1) -> Loyalitas Pasien (Z3)	0.325	0.322	0.108	2.997	0.003
Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Y1) -> Kepuasan Pasien (Z1)	0.391	0.381	0.121	3.220	0.001
Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Y1) -> Kepercayaan pasien (Z2)	0.425	0.420	0.088	4.811	0.000
Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Y1) -> Loyalitas Pasien (Z3)	0.634	0.638	0.107	5.942	0.000

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020

Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,295 dengan t-statistic sebesar 4,577 (t-statistic > 1,96), dengan demikian, maka hipotesis 1 (H₁) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik, mudah dan aman dalam penggunaan Aplikasi Telekonsultasi Medis Halodoc, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan medis menjadi semakin meningkat. Penelitian ini tidak membahas efek mediasi karena pengujian mediasi tidak termasuk dalam tujuan penelitian dan kurangnya sumber yang kuat dalam mendukung hipotesis mediasi yang ada.

Halodoc adalah suatu terobosan yang memanfaatkan teknologi terkini yang menawarkan kemudahan dan mempersingkat waktu untuk mengakses kesehatan pada saat pengguna membutuhkan pertolongan dokter. Aplikasi kesehatan online Halodoc meluncurkan layanan teranyar Halodoc Goes to Hospital (HG2H), solusi yang memudahkan pasien menghemat waktu dalam menebus resep obat di rumah sakit, baik racikan maupun non racikan. Terlebih lagi di masa pandemic Covid 19 ini menyebabkan masyarakat khawatir untuk dating dan berobat kerumah sakit, sehingga Halodoc di percaya sebagai aplikasi yang memudahkan dan memberikan solusi pelayanan kesehatan yang tepat dimasa pandemic Covid 19 (Burhan, 2020). Semakin mudah, aman, dan nyaman penggunaan aplikasi medis yang digunakan semakin meningkat juga tingkat kepuasan pasien terhadap aplikasi medis tersebut. Sehingga penggunaan aplikasi telekonsultasi medis Halodoc meningkat pada saat pandemic Covid 19.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yaitu, (Mangkunegara, Azzahro and Handayani, 2019) yang membuktikan bahwa penggunaan aplikasi medis Halodoc memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil ini diperkuat oleh (Fatimah, 2020) bahwa penggunaan aplikasi medis berpengaruh positif terhadap pencegahan preventif penyebaran Covid 19 yakni meminimalkan interaksi dan kontak fisik pasien di rumah sakit.

Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,540 dengan t-statistic sebesar 6,285 (t-statistic > 1,96), dengan demikian, maka hipotesis 2 (H₂) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik, mudah dan aman dalam penggunaan Aplikasi Telekonsultasi Medis Halodoc dan minimnya kesalahan dalam pengantaran obat

via aplikasi menyebabkan meningkatnya kepercayaan pasien terhadap aplikasi medis tersebut dan secara langsung berdampak positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Kepercayaan juga merupakan suatu pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling percaya. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan (Adi, Sumarwan and Fahmi, 2018). Di masa Pandemi Covid 19 yang terjadi di tahun 2020 ini merupakan kejadian luar biasa yang membutuhkan kolaborasi erat antara pemerintah dan swasta. Solusi *Telekonsultasi Medis* yang ditawarkan sangat membantu sistem kesehatan Indonesia dalam menyaring pasien dengan risiko Covid 19. Tidak hanya itu, Gojek dan Halodoc memiliki akses untuk menyebarkan informasi dan edukasi pencegahan Covid 19 kepada puluhan juta masyarakat Indonesia. Inovasi *Telekonsultasi Medis* ini didesain untuk memperkuat upaya Pemerintah menangani pandemi Covid 19. Bekerja sama dengan FITCO milik FIT Company, DSRResearch melakukan riset di Jakarta sebagai kota urban Indonesia untuk menelisik tentang kesehatan penghuninya. Berbagai aspek termasuk akses olahraga, makanan, hingga produk kesehatan diukur dalam penelitian ini. Tak ketinggalan, aplikasi yang mampu membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Melalui 3 penilaian, aplikasi atau situs yang paling gampang terpikirkan, paling diketahui, dan pernah digunakan. Dari 3 penilaian tersebut, Halodoc berhasil mencatatkan diri sebagai aplikasi kesehatan nomor 1 di Indonesia (Burhan, 2020).

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yaitu, (Zagita, Handayani and Budi, 2019) yang membuktikan bahwa penggunaan aplikasi medis alodokter memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit di penelitian ini juga menganalisis penggunaan aplikasi medis Alodokter. Hasil ini diperkuat oleh (Arviani and Febrianita, 2020) bahwa penggunaan e-health communication on instagram pada aplikasi medis Alodokter berpengaruh positif terhadap pencegahan preventif penyebaran Covid 19, dengan penelitian terdahulu dapat dilihat masyarakat sangat bergantung dan mempercayakan kepada Telekonsultasi Medis dalam melakukan pemeriksaan dan menggunakan pesan antar obat via aplikasi Telekonsultasi Medis sebagai bentuk preventif masyarakat dalam mencegah mata rantai penyebaran Covid 19.

Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,325 dengan t-statistic yakni sebesar 2,997 ($t\text{-statistic} > 1,96$), dengan demikian, maka hipotesis 3 (H_3) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik Telekonsultasi Medis Halodoc dalam memberikan pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan pasien akan meningkat sehingga loyalitas pasien akan meningkat juga terhadap rumah sakit karena dengan kemudahan yang diberikan oleh Aplikasi Medis Halodoc membuat pasien nyaman dan aman dalam mempercayakan kesehatannya terhadap rumah sakit tersebut.

Karakteristik loyalitas pelanggan yaitu adanya runtutan pembelian dan proporsi pembelian, atau probabilitas pembelian, tingkat atau ukuran kedekatan pelanggan pada sebuah produk atau jasa, adanya perasaan positif terhadap produk atau jasa, penggunaan produk atau jasa yang sama secara teratur. Halodoc Goes to Hospital (HG2H) merupakan wujud komitmen kami dalam mempermudah akses kesehatan bagi masyarakat. Sekaligus upaya kami dalam membangun sinergi positif dengan rumah sakit dalam mendukung RS menghadirkan layanan prima bagi setiap pasien. Untuk menikmati layanan tersebut, saat pasien mendapat resep obat dari dokter rumah sakit, mereka dapat melakukan pembayaran atas layanan konsultasi yang diberikan dokter beserta resep obat yang ingin ditebus di kasir. Pada proses pembayaran inilah pihak RS akan memberi rekomendasi apakah mau menggunakan pengantaran obat melalui Halodoc atau tidak (Burhan, 2020). Sedangkan dilihat dari hasil analisis Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Dikarenakan dimasa pandemic Covid 19 masyarakat sangat bergantung terhadap Aplikasi Medis Halodoc kemudahan yang diberikan oleh Aplikasi tersebut membuat pasien mudah, aman dan nyaman dalam melakukan konsultasi tentang kesehatannya.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yaitu (Fatimah, 2020) yang membuktikan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Telemedicine Check Covid-19 Dalam Upaya Preventif dalam menekan penyebaran Covid 19, dan meningkatkan kepercayaan, dan loyalitas pasien pada rumah sakit di Sleman, Yogyakarta.

Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,613 dengan t-statistic sebesar 8,412 ($t\text{-statistic} > 1,96$), dengan demikian, maka hipotesis 4 (H_4) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik mutu pelayanan rumah sakit, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit akan semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2007). Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut (Sabarguna, 2008). Kualitas pelayanan kesehatan yang komperhensif berperan besar dalam kepuasan pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan dirumah sakit.

Hasil penelitian bersesuaian dengan penelitian sebelumnya ditunjukkan oleh *et al.*, 2019) yakni Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. pada jurnal (Fajrianti and Muhtadi, 2017) juga menunjukkan pengaruh signifikan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dengan (SIX SIGMA adalah alat manajemen yang biasa digunakan dengan tujuan mengurangi kesalahan dalam pemberian asuhan medis dan menekan biaya yang dikeluarkan) mampu meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,801 dengan t-statistic sebesar 9,346 ($t\text{-statistic} > 1,96$), dengan demikian, maka hipotesis 5 (H_5) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik mutu pelayanan rumah sakit, maka kepercayaan pasien akan semakin meningkat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Menurut Morgan & Hunt (dalam Suhardi, 2010) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak lain. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan adalah kesediaan atau kerelaan untuk bersandar pada rekan yang terlibat dalam pertukaran yang diyakini. Kerelaan merupakan hasil dari sebuah keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, kejujuran, bertanggung jawab, ringan tangan dan berhati baik. Disini kepercayaan pasien dibangun dalam waktu yang lama mutu pelayanan yang berkualitas serta pelayanan kesehatan yang unggul merupakan kunci utama seorang pasien mempercayakan kesehatannya di rumah sakit.

Hasil penelitian ini bersesuaian dengan yang ditunjukkan oleh (Tanudjaya, 2014) yang menemukan bahwa mutu pelayanan rumah sakit yang unggul berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pasien untuk berobat kembali. Hasil serupa ditunjukkan oleh (Djasri, 2020) yaitu peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan penerapan protocol kesehatan di rumah sakit

berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pasien untuk menggunakan fasilitas kesehatan publik.

Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,913 dengan t-statistic sebesar 12,954 ($t\text{-statistic} > 1,96$), dengan demikian, maka hipotesis 6 (H_6) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik mutu pelayanan rumah sakit, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat dalam mempercayakan kesehatannya di rumah sakit tersebut.

Pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2007). Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut (Sabarguna, 2008). Menurut Oliver (Sangadji, 2013) menyatakan bahwa Pasien / pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Sehingga mutu pelayanan kesehatan yang konsisten serta unggul secara bertahap akan menciptakan loyalitas pasien dalam mempercayakan layanan kesehatannya di rumah sakit. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan yang dilakukan oleh (Fitri, Najmah and Ainy, 2016) menyebutkan Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. hasil serupa ditunjukkan dalam penelitian (Ghes, 2018).

Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,871 dengan nilai t-statistic sebesar 34,091 ($t\text{-statistic} > 1,96$), dengan demikian, maka hipotesis 7 (H_7) dapat dibuktikan. Hasil yang diperoleh dapat dimaknai bahwa semakin baik pelayanan Telekonsultasi Medis Halodoc, maka mutu pelayanan rumah sakit menjadi semakin meningkat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komperhensif kepada pasien dimasa pandemic Covid 19 yang dimana kunjungan pasien ke rumah sakit menurun akibat dilakukannya PSBB (Pembatasan Sosial Bersekala Besar) yang dilakukan pemerintah dalam menaggulangi penyebaran Covid 19 di Indonesia.

Dening dalam Wahid Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatin (2009) mendefinisikan mutu atau kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen. Di masa pandemi Covid 19 dengan penerapan protocol kesehatan di fasilitas umum secara tidak langsung membatasi pasien dalam melakukan pemeriksaan langsung ke rumah sakit. Sehingga inovasi aplikasi medis di bidang medisnya sangat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara optimal kepada pasien.

Hasil penelitian ini bersesuaian dengan yang dilakukan oleh *et al.*, (2019) menyebutkan kerjasama Telekonsultasi medis berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan Rumah sakit. hasil serupa ditunjukkan dalam penelitian (Gunawan & Djati, 2011) Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali) menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien

Terkait dengan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mempercayakan kesehatannya secara penuh dengan berkonsultasi langsung dengan tenaga medis di Rumah Sakit. Dan dengan penelitan ini diharapkan menjadi gambaran untuk melihat perkembangan Telekonsultasi medis di Indonesia. Serta secara tidak langsung melihat sejauh mana peranan

Telekosultasi Medis Halodoc mampu memberikan layanan kesehatan secara optimal ditengah masa pandemi Covid 19.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Mutu pelayanan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Telekonsultasi Medis Halodoc terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Terkait dengan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mempercayakan kesehatannya secara penuh dengan berkonsultasi langsung dengan tenaga medis di Rumah Sakit.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah pada Telekonsultasi Medis Halodoc merupakan salah satu aplikasi medis yang sangat baik dalam di terapkan di masa pandemic Covid 19, namun layanan yang unggul serta sinergi yang dilakukan dengan rumah sakit seharusnya sejalan dan berdasarkan Standar operasional prosedur yang diterapkan di Rumah Sakit sehingga mampu membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Perlu adanya evaluasi kembali bagi institusi rumah sakit yang ingin melakukan kerjasama dengan pihak kedua yakni Aplikasi Telekonsultasi Medis dalam memberikan pelayanan ke pasien sehingga mampu menguntungkan kedua belah pihak yang bekerja sama. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melihat lebih dalam lagi faktor lain yang dapat mempengaruhi kerjasama yang dilakukan oleh Perusahaan Telekonsultasi Medis dan Rumah sakit agar mampu menjadikan gambaran kepada masyarakat maupun institusi rumah sakit dalam meningkatkan status kesehatan masyarakat di masa pandemic Covid 19. Penelitian ini tentu terdapat beberapa kelemahan yakni, penelitian ini tidak mencantumkan pengaruh mediasi, sehingga penelitian selanjutnya dapat menambahkan pengaruh mediasi sehingga dapat menambah sumber penelitian pendukung nantinya. Penelitian ini hanya meneliti pada rumah sakit tipe C yang ada di Bali yang bekerja sama dengan Halodoc, sehingga penelitian dimasa mendatang dapat meneliti rumah sakit lainnya yang bekerja sama dengan Halodoc dan memperluas jangkauan geografis penelitian sehingga akan memperkuat hasil penelitian yang dapat digunakan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (Pls) Alternatif Sem Dalam Penelitian Bisnis*. Edited Arviani, H., & Febrianita, R. (2020). E-Health Communication On Instagram Posts: Contents Analysis Of Alodokter. *Metacommunication: Journal Of Communication Studies*. 23(1), 1-20.
- Blaya, J. A., Fraser, H. S. F. And Holt, B. (2010). E-Health Technologies Show Promise In Developing Countries', *Health Affairs*. 2(1), 25-35.
- Burhan, F. A. (2020). *Virus Corona Masuk Indonesia, Transaksi Halodoc Naik Dua Kali Lipat*. *Katadata.Co.Id*.
- Djasri, H. (2020). Corona Virus Dan Manajemen Mutu Pelayanan Klinis Di Rumah Sakit. *The Journal Of Hospital Accreditation*. 3(2), 45-65.
- Fajrianti, K. N., & Muhtadi, A. (2017). Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma. *Farmaka*.
- Fatimah, M. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Telemedicine Check Covid-19 Dalam Upaya Preventif Penyebaran Virus Corona Di Sleman Yogyakarta. *Journal Information*.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitri, A., Najmah, N. And Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.

- Ghes, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Klinik Nur Medika Indramayu. *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. 2(1), 34-56.
- Hasan (2014). Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. *International Journal Of Law And Psychiatry*. 3(1), 22-28.
- Mangkunegara, C. N., Azzahro, F., & Handayani, P. W. (2019). Analysis Of Factors Affecting User's Intention In Using Mobile Health Application: A Case Study Of Halodoc In 2018. *International Conference On Advanced Computer Science And Information Systems, Icacis 2018*.
- Mosley, M. et al. (2019). Autoimmunity Triggered By Immunotherapy: A Case Of Autoimmune Hepatitis-Induced By Nintedanib Treatment For Ipf. *Chest*. 4(3), 22-45.
- Sangadji, E., M. (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. *Penerbit Salemba*.
- Tanudjaya, P., K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*. Doi: 10.25105/Jmpj.V7i1.520.
- Wibowo, B., S., & Haryokusumo, D. (2020). Peluang Revolusi Industri 4.0 Bidang Pemasaran: Pemanfaatan Aplikasi E-Commerce, Sosial Media Instagram Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Instant Online Buying Konsumen Generasi Millennial. *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. 8(1), 89-91.
- Wiwid Endriani, L., & Sulistyawati, S. (2019). Simpus Ehealth Evaluation At Bantul District, Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. Doi: 10.18196/Jmmr.8190.
- Woworo, J., Adisti A. Rumayar & Franckie R.R. Maramis (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesehatan Masyarakat*.
- Zagita, T. C., Handayani, P. W., & Budi, N. F. A. (2019). Analysis Of Factors Affecting The Loyalty Of Using Online Health Services: Case Study Of Alodokter. *International Conference On Advanced Computer Science And Information Systems, Icacis 2019*. 9(2), 22-45.