

## **Membangun Rasa Kepercayaan dan Kepuasan pada Penggunaan Aplikasi Kesehatan**

Sri Linda Handayani & Budi Prabowo

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

21042010145@student.upnjatim.ac.id

### **ABSTRAK**

Kepercayaan memainkan peran kunci dalam hubungan sosial salah satunya perkembangan teknologi kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan pada penggunaan aplikasi kesehatan dengan merujuk pada penelitian terdahulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif jenis studi literatur. Penelitian ini memperoleh hasil dari temuan penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan, fitur-fitur konsultasi, dan kualitas sistem informasi memiliki peran yang signifikan dalam membangun rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Aplikasi Kesehatan.

### **ABSTRACT**

Trust plays a key role in social relationships, one of which is the development of health technology. The purpose of this study is to build a sense of trust and satisfaction in the use of health applications by referring to previous research. The method used in this study is a qualitative descriptive type of literature study. This study obtains results from previous research findings that service quality, consultation features, and information system quality have a significant role in building a sense of trust and user satisfaction with health applications.

Keywords: Trust, Satisfaction, Health Application.



## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat telah membawa perubahan besar dalam aktivitas sehari-hari masyarakat. Salah satu teknologi yang paling sering digunakan adalah internet. Kehadiran internet mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, keuangan, komunikasi, dan kegiatan usaha. Dampaknya tidak hanya terbatas pada sektor-sektor tersebut, internet juga mempengaruhi gaya hidup manusia. Di era modern saat ini, kebiasaan sehari-hari menjadi semakin mudah dan serba instan, memengaruhi hampir seluruh populasi dunia.

Kepercayaan memainkan peran kunci dalam berhubungan sosial, termasuk di bidang kesehatan, di mana kepercayaan antar pasien dengan dokter menjadi bagian vital dalam proses bertukar pikiran. Menurut Lee, Tseng, dan Tsai (2019), teori kepercayaan diterapkan di berbagai ilmu salah satunya seperti psikologi. Dalam psikologi, kepercayaan merujuk pada tanggapan tentang perilaku orang lain di masa yang akan datang, berkaitan dengan keyakinan dan komitmen.

Dalam bidang medis, hubungan kepercayaan antara pasien dan dokter sangat penting. Kepercayaan ini mencerminkan harapan dan keyakinan bahwa dokter akan memberikan perawatan yang menguntungkan bagi pasien. Menurut Lee, Tseng, dan Tsai (2019), kepercayaan pasien terhadap dokter didasarkan pada sertifikat medis yang menunjukkan pendidikan dan profesionalisme dokter tersebut. Kepercayaan ini dapat dievaluasi melalui lima aspek kunci, yaitu: kompetensi (baik dari segi keahlian teknis maupun keterampilan interpersonal), tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, kemampuan mengelola kondisi pasien secara efektif, menyampaikan informasi terkait saran atau larangan medis, serta menjaga

privasi dan kerahasiaan data pasien (Mechanic & Meyer, 2000).

Di Indonesia, penggunaan layanan kesehatan online semakin meluas. Salah satu layanan yang paling populer adalah konsultasi kesehatan secara online. Kualitas layanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Saat ini, layanan kesehatan digital telah menjadi kebutuhan mendesak. Sejak pandemi COVID-19 kemaren, bersama dengan kemajuan fasilitas yang mendukung pengembangan aplikasi digital, telah memicu peningkatan jumlah aplikasi layanan kesehatan online. Konsultasi dokter 24 jam non stop secara online pun bertambah banyak digunakan selama kondisi pandemi (Hasibuan, 2020).

Kepercayaan berpengaruh besar terhadap kualitas layanan Tele-Health. Semasa pelaksanaan Tele-Health, pengguna layanan tele-health dan dokter tidak berinteraksi secara langsung, sehingga terdapat jarak diantara keduanya. Menurut Lee, Tseng, dan Tsai (2019), Dokter akan lebih mudah mengetahui kondisi pasien jikalau pasien jujur dan memiliki rasa kepercayaan terhadap dokter. Jika dokter memahami kebutuhan pasien, maka makin baik dokter dapat mengurangi rasa khawatir, memberikan perawatan yang benar serta dapat membangun sikap kedekatan antara dokter dan pasien. Oleh karena itu, kepercayaan timbal balik antara pasien dan dokter sangat penting. Waktu pengguna memberikan kepercayaannya kepada dokter, dan dokter juga mempercayai, hal ini akan mempengaruhi bagaimana dokter memberikan Ayudia (2020).

Kepuasan layanan aplikasi kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan di era digital. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang beralih ke aplikasi

kesehatan untuk mendapatkan informasi medis, melakukan konsultasi, atau mengelola kondisi kesehatan mereka, pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut menjadi krusial. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keandalan informasi, responsivitas layanan, dan keamanan data pribadi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna tidak hanya berdampak pada loyalitas terhadap aplikasi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Aplikasi kesehatan yang mampu memberikan layanan yang memuaskan dapat mendorong lebih banyak individu untuk memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan kesehatan mereka, serta mempercepat adopsi layanan kesehatan digital. Oleh karena itu, pengembang aplikasi kesehatan perlu fokus pada peningkatan kepercayaan pengguna untuk memastikan layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Transformasi teknologi di bidang kesehatan memiliki peran penting dalam memanfaatkan teknologi informasi dan bioteknologi yang berkaitan dengan dunia medis. Hal ini memungkinkan sektor kesehatan di Indonesia untuk lebih beradaptasi dan secara optimal menggunakan perkembangan teknologi digital, sehingga proses digitalisasi dalam layanan kesehatan dapat berkembang lebih pesat dan efisien. Transformasi teknologi di bidang kesehatan telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan kesehatan diberikan dan diakses oleh masyarakat. Teknologi digital seperti aplikasi kesehatan, semakin menjadi aspek utama dalam mendukung pelayanan kesehatan yang lebih optimal, cepat, dan personal.

Mulai Pandemi COVID-19 mempercepat adopsi teknologi ini, mendorong peningkatan layanan konsultasi kesehatan online dan akses

terhadap informasi medis tanpa harus bertemu langsung dengan tenaga medis. Hal ini tidak hanya mempermudah pasien, tetapi juga membantu mengurangi beban fasilitas kesehatan serta meminimalisir risiko penularan penyakit. Selain itu, perkembangan teknologi kesehatan juga membuka peluang bagi inovasi baru di sektor kesehatan, seperti aplikasi yang memantau kondisi pasien secara real-time dan platform digital yang memfasilitasi kolaborasi antara dokter, apotek, dan laboratorium. Dengan transformasi ini, kualitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkat, menjangkau lebih banyak orang, dan menghadirkan solusi yang lebih tepat dan akurat bagi pasien.

Berdasarkan penjelasan di atas, bertujuan untuk menganalisis membangun rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi kesehatan. Dengan merujuk pada penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh positif kepercayaan dan kepuasan terhadap pola perilaku pengguna, penulisan ini menganalisa secara intensif bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam membangun kepercayaan dan adopsi penggunaan aplikasi kesehatan oleh masyarakat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan jenis studi literatur, yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan hasil temuan berdasarkan beberapa artikel jurnal yang telah ditemukan. Menurut Sugiyono (2019), metode deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara mendalam, menggambarkan karakteristik, dan memahami konteks yang melingkupi suatu peristiwa atau situasi. Dalam pembuatan artikel ini, mengumpulkan data kualitatif melalui analisis dokumen data yang dikumpulkan akan

dianalisis secara sistematis untuk menghasilkan deskripsi yang komprehensif, serta menggali tema atau pola yang muncul dari data tersebut. Dengan demikian, metode deskriptif kualitatif memungkinkan dalam pembuatannya mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

Dalam penerapannya menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, analisis data, analisis dari sumber-sumber yang ada, seperti buku, jurnal, dan artikel yang membahas tentang pengaruh kepercayaan dan kepuasan pada aplikasi kesehatan yang menghasilkan penjelasan membangun rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap aplikasi kesehatan. Literatur yang relevan digabungkan berdasarkan tema, sehingga perpaduan dari literatur ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih optimal mengenai faktor utama yang membangun rasa kepercayaan keputusan masyarakat dalam penggunaan aplikasi kesehatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian studi literatur ini menunjukkan bahwa penulis menemukan 15 jurnal dan beberapa artikel yang relevan dengan kajian yang dilakukan. Dari total tersebut, penulis akan membahas secara mendalam 4 jurnal nasional dan 1 artikel yang memenuhi kriteria kebutuhan studi literatur, dengan fokus pada peran hubungan antara fitur layanan dan keamanan dalam penggunaan mobile banking.

Pembahasan yang pertama diambil dari web resmi kemenkes, dalam membangun rasa kepercayaan Menteri Kesehatan RI, Budi Gunadi Sadikin dan Dr. Dante mengungkapkan bahwa transformasi kesehatan digital memberikan ruang bagi para inovator untuk menciptakan aplikasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Tugas Kementerian Kesehatan adalah membangun platform teknologi informasi yang dapat digunakan oleh berbagai pemangku kepentin-

gan, seperti rumah sakit, apotek, laboratorium, perusahaan farmasi, hingga startup yang bergerak di bidang kesehatan. Pentingnya cetak biru yang jelas untuk sistem data kesehatan guna menciptakan platform digital yang dapat dimanfaatkan oleh semua pihak. transformasi teknologi kesehatan harus menciptakan platform yang dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan, baik dari sektor kesehatan maupun sektor lainnya, termasuk universitas, perusahaan farmasi, media, dan elemen masyarakat lainnya. Data tersebut harus bersifat terbuka dan tidak eksklusif hanya untuk Kementerian Kesehatan, melainkan dapat dimanfaatkan oleh publik sebagai sumber data yang terpercaya salah satu yang sudah diaplikasikan oleh pemerintahan yaitu aplikasi satuselhat.

Pembahasan kedua, penelitian Ayudia (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi kesehatan memainkan peran penting dalam Menjadi perantara dalam hubungan antara kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Teori Expectation-Confirmation yang diterapkan oleh peneliti dapat memberikan kontribusi pada literatur dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan berfungsi sebagai faktor yang mendasari hubungan antara kepercayaan pasien dan tingkat kepuasan mereka. Di samping itu, temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit, dokter, dan tenaga medis lainnya, dalam usaha memperkuat serta mengelola kepercayaan pasien.

Pembahasan ketiga, penelitian Dimas Aji dan Ratih Kumala menunjukkan bahwa Pemeriksaan terhadap korelasi antara kepuasan dan kualitas layanan mengungkapkan bahwa sebanyak 27 responden ( 81,8 % ) akan senang jika kualitas layanan tinggi .dari Korelasi antara kepuasan dengan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden ( 81,8 % )

akan senang apabila kualitas pelayanannya tinggi. Sebaliknya, hanya 26 responden (38,8%) merasa puas yang jika kualitasnya kualitas melayani layanannya adalah bawah standar. di bawah standar. Temuan uji statistik uji temuan menunjukkan nilai p sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), yang menunjukkan adanya korelasi antara layanan bersama dan kebahagiaan dengan fitur layanan konsultasi dokter pada platform telemedicine Halodoc. menunjukkan nilai p sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), yang menunjukkan adanya korelasi antara layanan bersama dan kebahagiaan dengan fitur layanan konsultasi dokter pada platform telemedicine Halodoc.

Pembahasan keempat, penelitian Cynthia dan Innocentius menunjukkan bahwa Penelitian ini tujuan dari studi ini adalah untuk menguji bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemungkinan pelanggan akan terus menggunakan suatu produk, dan efek moderasi biaya moneter pada hubungan ini. dari penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemungkinan pelanggan akan terus menggunakan suatu produk, dan efek moderasi biaya moneter pada hubungan ini. Hasil studi menunjukkan bahwa studi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berkorelasi positif dengan kualitas layanan, dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi mengikuti peningkatan kualitas layanan. berkorelasi positif dengan kualitas layanan, dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi seiring dengan peningkatan kualitas. Lebih jauh lagi, terdapat adalah korelasi positif antara kualitas layanan dan penggunaan berkelanjutan —artinya, semakin tinggi penggunaan berkelanjutan, semakin baik korelasi positif kualitas layanannya. antara kualitas layanan dan penggunaan berkelanjutan —yaitu, semakin tinggi penggunaan jangka panjang, semakin baik kualitas layanan.

Di sisi lain, kepuasan pelanggan juga berkontribusi positif terhadap keberlanjutan penggunaan, yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan akan meningkatkan keberlanjutan penggunaan. Namun, biaya moneter tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan, karena variasi biaya moneter tidak mempengaruhi hubungan tersebut.

Pembahasan kelima, Penelitian Ahmed dan Dhety menunjukkan Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa mutu sistem aplikasi Halodoc memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti bahwa peningkatan kualitas sistem akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas informasi juga berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa perbaikan dalam kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan. Berdasarkan hasil analisis F, baik kualitas sistem maupun kualitas informasi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, kualitas sistem dan kualitas informasi dalam aplikasi Halodoc memberikan kontribusi sebesar 40,1% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya, yaitu 59,9%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kemampuan aplikasi dalam mendukung operasi sistem, termasuk fitur-fitur, kemudahan penggunaan, dan aksesibilitas, menerima penilaian yang kurang baik dari responden dan dianggap belum memuaskan. Sebaliknya, kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi Halodoc mendapatkan penilaian yang cukup positif, menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mampu memberikan layanan yang lebih baik pada berbagai aspek kualitas informasi.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fitur-fitur konsultasi, dan kualitas sistem informasi memiliki peran yang signifikan dalam membangun rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan interaksi yang positif antara pengguna dan penyedia layanan, sementara fitur-fitur konsultasi yang relevan dan mudah digunakan meningkatkan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Selain itu, sistem informasi yang berkualitas memastikan bahwa pengguna mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu, sehingga memperkuat kepercayaan mereka terhadap aplikasi. Secara keseluruhan, peningkatan dalam ketiga aspek ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna, mendorong adopsi aplikasi kesehatan yang lebih luas, dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna dalam mengakses layanan kesehatan. Serta membangun rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap para pengguna aplikasi kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses pembuatan ini. Ucapan terima kasih yang khusus ditujukan kepada pembimbing, Bapak Budi Prabowo, S.Sos, M.M, atas bimbingan, masukan, serta kritik yang konstruktif, yang telah membantu penulis dalam mengembangkan pikiran hingga dapat menyelesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, E. A., Berghofer, K. A., Longa, J., Prescott, A., & Meriam, C. (2020). Satisfaction With The Use of Telehealth During COVID-19.
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D., (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna pada Follower Akun Twitter @Halodocid, 6(2), <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- Azzahra, F., Adian, Y. A. P., dan Budiarto, W., (2020). Analisis Kepuasan Penggunaan Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfacton (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) 11(3).
- Fransiska, S., dan Bernarto, I., . (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. 11(2).
- Herwando H., & Sitompul T.H., (2021). Evaluasi Manfaat Penerapan Telemedicine di Negara Kepulauan. 9(2). 91–101.
- Kemendes., (2021). Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 Diluncurkan, Fokus ke Pelayanan Kesehatan Bukan Pelaporan Pejabat. <https://kemkes.go.id/id/rilis-kesehatan/strategi-transformasi-digital-kesehatan-2024-diluncurkan-fokus-ke-pelayanan-kesehatan-bukan-pelaporan-untuk-pejabat>
- Kusuma, D. (2020). Edukasi Masyarakat Tentang Pemanfaatan Aplikasi Kesehatan Online Melalui Partisipasi Pengembangan Sistem Informasi, 4(2), <https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JPPM/article/view/8597>
- Permana, A., Suardika, N., Sujana, W., dan Yuesti, A. (2019). *Analysis of service quality and value effect on patient satisfaction and its effect on loyalty of hospital patients in hospital and children of Pucuk Permata Hati*. 10(02),

- Prasetyo, D., & Lubis, E. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi Mobile Alodokter Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau. *Title.*, 06(II), 1–15.
- Prayetno, M. L., Rifai, A. K., dan Rahmi,. (2023). Pengaruh *E-Service uality* dan *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Yang Dimediasi Oleh *Customer Satisfaction*: Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. 3(1).
- Sabira, N. N, dan Sharif, O. O,. (2023). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Customer Loyalty* Pada Aplikasi Halodoc, 10(2), 833.
- Saputra, D. A, dan Dewi, R. K,. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. 2(2)
- Sesilia, A. P., (2020) Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (*Tele-Health*) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan, 1(3), 251–260.
- Herwando H, Sitompul TH. Evaluasi Manfaat Penerapan Telemedicine di Negara Kepulauan: Systematic Literature Review. Indones
- Siswadi, F., Muharam, H., Syufrin, & H., Lagu,. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor) 18(1).