



## PERILAKU PENGGUNAAN PLATFORM KESEHATAN DIGITAL SEBAGAI SOLUSI LAYANAN KESEHATAN PADA PANDEMI COVID-19

Novita<sup>1</sup>

William<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Bunda Mulia

Email : novita@bundamulia.ac.id

<sup>2</sup>Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Bunda Mulia

Email : william27@gmail.com

### Abstract

*The Covid-19 pandemic that has occurred in Indonesia since March 2020 has changed people's behavior, including in the health sector. People use digital health platforms, because hospitals are considered to be places with a high risk of transmitting the Covid-19 virus. People are not willing to visit the hospital even though they are sick and need a doctor. The purpose of this study was to determine the effect of integrity, benevolence, trust, and continuance intention on digital health platform users. The study used quantitative methods through the distribution of online questionnaires. Data processing using SmartPLS 3.0. The results show that integrity, benevolence and trust have an effect on continuance intention on digital health platforms.*

**Keywords:** telemedicine, integrity, benevolence, trust, continuance intention

### Abstrak

Pandemi Covid-19 yang telah terjadi di Indonesia sejak Maret 2020 telah mengubah perilaku masyarakat di segala bidang, termasuk dalam bidang kesehatan. Perilaku menggunakan platform kesehatan digital mulai meningkat karena rumah sakit dianggap menjadi tempat dengan risiko penularan virus Covid-19 yang sangat tinggi. Masyarakat tidak mau datang berobat ke rumah sakit meskipun sedang menderita penyakit yang membutuhkan penanganan dari dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *integrity*, *benelovence*, *trust*, dan *continuance intention* pada pengguna platform kesehatan digital. Metode yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner secara online. Aplikasi pengolahan data yang digunakan adalah SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *integrity*, *benelovence* dan *trust* berpengaruh terhadap *continuance intention* pada platform kesehatan digital.

**Kata Kunci:** telemedicine, integrity, benelovence, trust, continuance intention

### PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang telah terjadi di Indonesia sejak Maret 2020 telah mengubah perilaku masyarakat di segala bidang. Perubahan perilaku tersebut terjadi karena adanya pembatasan sosial dari Pemerintah dan peningkatan kekhawatiran masyarakat untuk beraktivitas di luar rumah (Novita, N., & Wijaya, 2021). Salah satu tempat yang dihindari masyarakat untuk dikunjungi adalah rumah sakit. Rumah sakit dianggap menjadi tempat dengan risiko penularan virus Covid-19 yang sangat tinggi. Masyarakat tidak mau datang berobat ke rumah sakit meskipun sedang menderita penyakit yang membutuhkan penanganan dari dokter. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh MarkPlus, Inc kepada 110 responden, 71,8% mengaku tidak pernah mengunjungi rumah sakit ataupun klinik kesehatan sejak terjadinya pandemi Covid-19. Sedangkan sebelum adanya Covid-19, 31,8%

responden mengaku mengunjungi rumah sakit minimal satu kali dalam satu tahun. Sekarang ini, masyarakat lebih suka menggunakan platform kesehatan digital untuk melakukan konsultasi kesehatan dibandingkan mendatangi rumah sakit (Soenarso, 2020).

Masyarakat menganggap penggunaan platform kesehatan digital karena lebih praktis dan nyaman dibandingkan harus berkonsultasi langsung ke rumah sakit atau klinik kesehatan. Selain itu, risiko penyebaran Covid-19 dapat dicegah karena masyarakat yang menderita sakit ringan tidak perlu bertatap muka dengan dokter hanya untuk berkonsultasi. Penerapan layanan kesehatan *online* berbasis *website* maupun aplikasi telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 pasal 1 ayat 1 tentang “Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.” Peraturan ini berbunyi, “*Telemedicine* adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat.” (Indonesian Ministry of Health, 2019).

Platform kesehatan digital adalah layanan kesehatan berbayar yang dilakukan melalui Internet. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan online merupakan faktor penting dalam melakukan transaksi online (Ahmad *et al.*, 2020). Kepercayaan pasien terhadap layanan platform kesehatan online dipengaruhi oleh perspektif risiko yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan (Bakshi and Tandon, 2022). Penelitian lain menemukan bahwa manfaat yang dirasakan dari informasi dan layanan kesehatan online mempengaruhi kepercayaan pasien dalam konsultasi kesehatan online. Atribut pribadi dokter juga mempengaruhi pilihan pasien, dimana hal tersebut menciptakan kepercayaan pasien dan pengambilan keputusan memilih dokter dan menggunakan platform kesehatan digital. Hal ini didasari oleh kebutuhan pasien untuk melakukan analisis rasional ketika dokter yang akan memeriksa mereka tidak bertemu secara langsung dengan mereka (Baudier *et al.*, 2021).

Di bidang e-commerce transaksi online, anteseden yang mempengaruhi kepercayaan online terbagi menjadi tiga dimensi, yaitu *ability*, *integrity*, dan *benelovence*. *Ability* mengacu pada kompetensi seorang dokter dalam bidang tertentu (Setyoparwati, 2019). Kompetensi ini tidak hanya digambarkan dalam kompetensi praktis tetapi juga posisi profesional (misalnya jabatan sebagai kepala dokter). *Integrity* mengacu pada penerimaan dan kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan dimana tercermin dalam perilaku dokter yang konsisten atau tidak konsisten. *Benelovence* mencerminkan bahwa dokter melakukan yang terbaik untuk membantu pasien (Barnes, Diaz and Arnaboldi, 2021). Dengan kata lain, pasien percaya bahwa dokter adalah pelayanan yang berpusat pada pasien (Sonmezay and Ozdemir, 2020). Pada platform kesehatan digital, posisi profesional dokter tidak dicantumkan, sehingga *integrity* dan *benelovence* pada dokter yang menjadi pertimbangan utama kepercayaan seorang pasien. Selanjutnya kepercayaan tersebut akan mempengaruhi niat pasien untuk terus menggunakan platform kesehatan digital (Novita, N., & Wijaya, 2021).

Selanjutnya, peneliti menyusun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas sebagai berikut:

1. Apakah *physicians' integrity* berpengaruh terhadap *trust* pasien pada platform kesehatan digital?
2. Apakah *physicians' benelovence* berpengaruh terhadap *trust* pasien pada platform kesehatan digital?
3. Apakah *trust* berpengaruh terhadap *continuance intention* pasien pada platform kesehatan digital?

## KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

### Grand Teori

#### *Physicians' Integrity*

Integritas dokter (*physicians' integrity*) dapat ditunjukkan melalui kepatuhan pada moral dan norma, mengintegrasikan kata-kata dan janji pada perilaku mereka, dan memperlakukan orang lain dengan tulus (Spranzi, 2016). Dosen yang berintegritas harus melakukan apa yang mereka janjikan ketika pasien membeli layanan mereka. Mereka juga harus menyediakan konsultasi kesehatan secara tepat waktu. Ketika dokter dianggap tidak tepat waktu, maka hal tersebut akan berpengaruh pada persepsi pasien pada integritas dokter. Oleh karena itu, kecepatan dan kualitas pelayanan dokter dapat menunjukkan sejauh mana dokter memenuhi harapan pasien, selanjutnya dapat menghasilkan penilaian integritas berdasarkan aspek perilaku tersebut (Kim *et al.*, 2018).

### ***Physicians' Benelovence***

Kebaikan dokter (*physicians' benelovence*) menunjukkan bahwa dokter akan melakukan yang terbaik untuk membantu pasien. Sikap empati dan komunikasi yang baik dapat mencerminkan kebaikan suatu dokter. Seorang dokter diharapkan dapat mendengarkan keluhan pasien dan memperlakukan pasien dengan empati dan ketulusan. Oleh karena itu, ketika dokter bersedia melakukan sikap komunikasi dan selalu mencoba yang terbaik untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka akan menciptakan kelancaran komunikasi dan terjalinnya hubungan yang baik antara dokter dan pasien (Zhou *et al.*, 2019).

### ***Trust***

Kepercayaan secara umum didefinisikan sebagai keyakinan pada pihak lain yang memiliki tingkat kemampuan, integritas yang tinggi dan kebajikan. Kepercayaan berfungsi sebagai variabel penting yang menentukan intensitas hubungan antara badan usaha dengan pelanggannya. Konsumen yang percaya pada suatu perusahaan atau badan usaha, cenderung akan bersikap positif pada perusahaan tersebut. Konsumen akan berperilaku membeli kembali, loyal, merekomendasikan perusahaan, puas, dan hal-hal lainnya yang bersifat positif bagi perusahaan (Prasad, Gupta and Totala, 2017).

### ***Continuance Intention***

*Continuance intention* mengacu pada niat seseorang untuk terus menggunakan atau niat penggunaan jangka panjang dari suatu teknologi. Niat ini mencerminkan kemungkinan individu mempertahankan atau penggunaan aplikasi tertentu (Tri-Agif, Noorhidawati and Ghalebandi, 2016). Dalam literatur, niat untuk menggunakan dapat diartikan sebagai variabel prediktif yang mirip dengan variabel sikap terhadap penggunaan dalam Model Penerimaan Teknologi Davis (Kuo and Hsu, 2022).

### ***Pengaruh Physicians' Integrity Terhadap Trust***

Kepercayaan pasien terhadap integritas dokter menunjukkan bahwa mereka percaya bahwa dokter harus dapat mengintegrasikan kata-kata dan perilaku mereka (Spranzi, 2016). Dalam konsultasi kesehatan online, dokter harus melakukan apa yang mereka janjikan ketika pasien membeli layanan mereka dengan menyediakan konsultasi kesehatan online secara tepat waktu. Ketika seorang dokter dianggap tidak tepat waktu maka akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap integritasnya (Orange *et al.*, 2021). Oleh karena itu, kecepatan, respon, dan komitmen dokter menunjukkan sejauh mana dokter dapat memenuhi harapan pasien dan menghasilkan penilaian integritas berdasarkan aspek perilaku dokter tersebut. Berdasarkan teori diatas, peneliti menentukan hipotesis 1 sebagai berikut:

**H1 : *Physicians' integrity* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust*.**

### ***Pengaruh Physicians' Benelovence terhadap Trust***

Kepercayaan pasien pada kebaikan dokter menunjukkan bahwa pasien mempertimbangkan apakah dokter telah melakukan yang terbaik untuk membantu pasien. Dengan kata lain, pasien percaya bahwa dokter telah melakukan pelayanan yang berpusat pada pasien. Dalam hal ini, sikap empati dan keterampilan komunikasi adalah yang paling penting dalam diri seorang dokter (Peng *et al.*, 2020). Dokter diharapkan dapat mendengarkan pasien, memperlakukan pasien dengan empati dan ketulusan, sikap pelayanan dan komunikasi yang baik, kepedulian yang tinggi, perhatian, kehangatan, keramahan dan keinginan untuk membantu. Dengan demikian, hal-hal tersebut dapat mencerminkan kebajikan seorang dokter terhadap pasien dan memperkuat hubungan kepercayaan dokter-pasien (Hex *et al.*, 2015)(Hoque, Bao and Sorwar, 2017). Berdasarkan teori diatas, peneliti menentukan hipotesis 2 sebagai berikut:

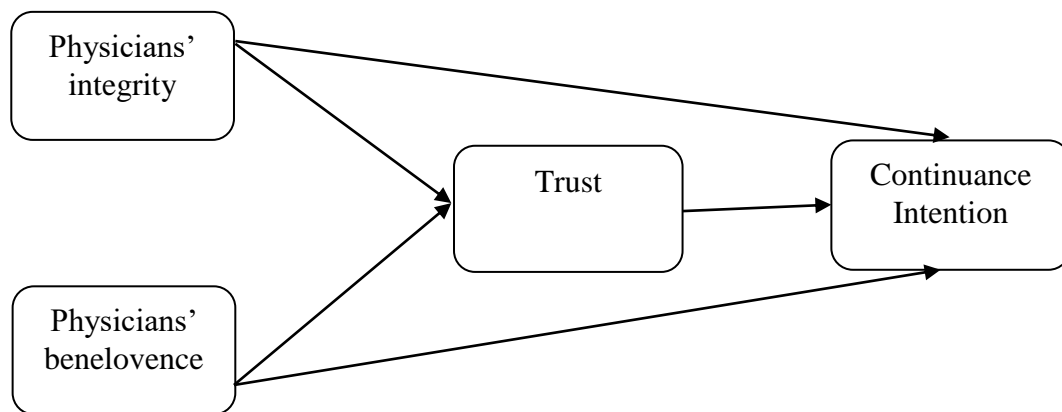
**H2 : *Physicians benelovence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust*.**

### ***Pengaruh Trust Terhadap Continuance Intention***

*Continuance intention* adalah niat konsumen untuk membeli produk atau melanjutkan kembali penggunaan suatu layanan aplikasi (Kang and Namkung, 2019). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting terutama di lingkungan Internet untuk mengurangi kompleksitas dan ketidakpastian. Selanjutnya kepercayaan telah terbukti dapat memengaruhi niat menggunakan kembali internet sebagai perilaku di lingkungan online (Al Amin *et al.*, 2020). Berdasarkan teori diatas, peneliti menentukan hipotesis 4 sebagai berikut:

**H3 : *Trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.**

## KERANGKA PEMIKIRAN KONSEPTUAL



Gambar 1. Desain Penelitian

## METODE PENELITIAN

Subjek adalah benda, orang atau tempat yang didapatkan untuk mendukung data variabel penelitian yang diamati oleh peneliti. Subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan platform kesehatan digital selama masa pandemi Covid-19. Objek penelitian adalah target penelitian, sesuatu yang dapat berupa pengalaman atau sesuatu yang tidak konkret yang terukur (Uma Sekaran & Bougie, 2013). Objek dalam penelitian ini adalah *physicians' integrity*, *physicians' benevolence*, *trust*, dan *continuance intention*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner online dengan indikator dari penelitian (Wan, Zhang and Yan, 2020) dan penelitian kepustakaan.

Populasi adalah wilayah yang secara umum terdiri dari objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini orang-orang yang pernah menggunakan platform kesehatan digital selama masa pandemi Covid-19, yaitu Health, Alodokter, GetWell, Doctor, Halodoc, Homecare 24, KlikDokter, KlinikGo, Lekasehat, Sehat, mDoc, Dokter, ProSehat, SehatQ, Trustmedis, Indonesia, YesDok. Alasan pemilihan 17 platform kesehatan digital ini adalah standarisasi kualitas layanan jasa yang diberikan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan jumlah sampel sebesar 85 responden berdasarkan teori Hair (Hair et al., 2010).

Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *physicians' integrity*, *physicians' benevolence*, dan *trust*.
2. Variabel terikat, yaitu variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *continuance intention*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Smart PLS 3.0*, dengan beberapa pengujian:

1. Uji validitas menggunakan *outer loading factor* dengan nilai validitas diatas 0.70, dan AVE (*average variance extracted*) dengan nilai validitas diatas 0.50.
2. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel jika nilai yang dihasilkan *Cronbach's Alpha* berada diatas 0.70, dan nilai *Composite Reliability* berada diatas 0.70.
3. Uji determinasi dapat diukur dengan menilai  $r^2$ , dimana jika nilai  $r^2$  semakin besar maka dapat disimpulkan semakin baik prediksi sebuah variabel. perubahan yang terjadi pada nilai koefisien determinasi dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap terikat.
4. Uji t-statistik digunakan untuk melihat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Nilai t-statistik harus diatas 1,96 dapat dikatakan bahwa hipotesis tersebut berpengaruh secara signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden Penelitian

Kuisisioner yang berhasil dikumpulkan sampai dengan batas waktu penelitian adalah sebanyak 112 kuisisioner. Dari keseluruhan tersebut, sebanyak 27 kuisisioner dinyatakan tidak dapat diproses lebih lanjut karena responden belum pernah menggunakan platform kesehatan digital, sehingga kuisisioner yang dinyatakan lengkap dan dapat diolah menjadi data penelitian adalah sebanyak 85 kuisisioner.

**Tabel 1.** Profil Responden

Variabel Demografis	Kategori	Frekuensi	Persentase
Gender	Laki-laki	24	28
	Perempuan	61	72
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
Usia	17-26 tahun	9	10.7
	27-36 tahun	13	16
	37-46 tahun	41	48
	>46 tahun	22	25.3
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	25	29.3
	S1	46	54.7
	S2/S3	14	16
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
Pengeluaran / Bulan	Kurang dari Rp.3.000.000	16	18.7
	Rp.3.000.000 – Rp.6.000.000	38	45.3
	Rp.6.000.000 – Rp.9.000.000	24	28
	Lebih dari Rp.9.000.000	7	8
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (n = 85)

Dapat dilihat pada tabel 1 mengenai pengolahan data profil responden, dimana sebesar 72% adalah responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan mulai berperan sebagai penentu pembelian untuk sebagian besar pembelian konsumsi yang berhubungan dengan kebutuhan kesehatan. Mayoritas responden berusia 37-46 tahun dengan persentase sebesar 48%. Pendidikan terakhir adalah S1 sebesar 54.7% dan pengeluaran per bulan sebesar Rp. 3.000.000,- - Rp. 6.000.000,- sebesar 45.3%. Data ini menunjukkan bahwa konsumen yang pernah menggunakan aplikasi telemedicine adalah orang dengan usia cukup matang, berpendidikan minimal S1 dan memiliki pengeluaran per bulan yang cukup. Ketika seseorang mulai mencapai usia matang, biasanya sudah mulai peduli terhadap kesehatan, baik dengan memeriksakan kesehatan secara rutin maupun berperilaku sehat dengan meminimalkan kegiatan di luar rumah ketika pandemi Covid-19.

### Uji Validitas

Hasil uji validitas menggunakan *Outer Loading* dideskripsikan sebagai berikut :

**Tabel 2.** Hasil Outer Loading

	KL	KPL	MBL	NBL
X1.1				0.847
X1.2				0.860
X1.3				0.890
X1.4				0.880
X2.1	0.856			

<b>X2.2</b>	0.900
<b>X2.3</b>	0.778
<b>X2.4</b>	0.878
<b>X2.5</b>	0.826
<b>Y1</b>	0.889
<b>Y2</b>	0.939
<b>Y3</b>	0.908
<b>Y4</b>	0.891
<b>Z1</b>	0.772
<b>Z2</b>	0.843
<b>Z3</b>	0.896

Sumber : Data Primer (n=85)

Berdasarkan tabel 2 semua indikator dinyatakan valid karena memiliki nilai diatas 0.7. Sedangkan pengukuran validitas menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Average Variance Extracted (Ave)

AVE	
Physicians' integrity	0.776
Physicians' benelovence	0.720
Trust	0.886
Continuance Intention	0.780

Sumber : Data Primer (n=85)

Dapat dilihat pada tabel 5, nilai pada variabel *physicians' integrity* sebesar 0.776, variabel *physicians' benelovence* sebesar 0.720, variabel *trust* sebesar 0.886 dan variabel *continuance intention* sebesar 0.780. Dapat dinyatakan bahwa nilai *Average Variance Extracred* (AVE) dari setiap variabel berada diatas 0,5, maka setiap variabel dapat dinyatakan memenuhi validitas konvergen.

### Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas suatu konstruk dilakukan dengan dua cara yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Pengukuran dengan *Cronbach's Alpha* disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.** Hasil Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	
Physicians' integrity	0.902
Physicians' benelovence	0.796
Trust	0.882
Continuance Intention	0.863

Sumber: Data Primer (n=85)

Dapat dilihat pada tabel 4, dimana nilai dari setiap variabel pada hasil Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7. Maka dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memenuhi uji reliabilitas. Nilai reliabilitas tertinggi yaitu terdapat pada variabel *physicians' integrity* yaitu sebesar 0,902.

**Tabel 5.** Hasil Composite Reliability  
Composite Reliability

Physicians' integrity	0.933
Physicians' benelovence	0.925
Trust	0.934
Continuance Intention	0.900

Sumber : Data Primer (n=85)

Dapat dilihat pada tabel 5, dimana nilai dari setiap variabel pada *Composite Reliability* lebih besar dari 0,7. Maka dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memenuhi uji reliabilitas. Nilai reliabilitas tertinggi yaitu terdapat pada variabel *trust* yaitu sebesar 0,934. Uji validitas dan reliabilitas telah menunjukkan bahwa data dapat dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat diuji ke dalam *inner model*. Pengujian dalam *inner model* dilakukan untuk mendapatkan *output* PLS yang peneliti perlukan, yaitu koefisien determinasi *r-Square* ( $r^2$ ) dan uji t-statistika.

**Kecocokan Model Struktural (Inner Model)**

**Uji Koefisien Determinasi r-square**

Hasil perhitungan R Square dapat disajikan pada tabel 6 sebagai berikut :

**Tabel 6.** Hasil R Square  
R Square

Trust	0.804
Continuance Intention	0.915

Sumber : Data Primer (n=85)

Dapat dilihat pada tabel 6 diatas, hasil menunjukkan bahwa variabel *trust* dipengaruhi oleh variabel *physicians' integrity* dan *physicians' benelovence* sebesar 0.804 atau 80.4% sedangkan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti sebesar 19.6%. Variabel *continuance intention* dipengaruhi oleh variabel *trust* sebesar 91.5% sedangkan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti sebesar 8.5%.

**Uji t (signifikansi)**

Hasil perhitungan hasil uji t disajikan sebagai berikut:

**Tabel 7.** Uji T Statistics

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
PI → K	0.658	0.670	0.106	6.204	0.000
PB → K	0.360	0.354	0.131	2.754	0.006
K → CI	0.320	0.313	0.124	2.592	0.010

Sumber: Data Primer (n=85)

Pada tabel 7, dapat dilihat hasil uji t-statistik dengan tingkat *trust* sebesar 95% dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Variabel *physicians' integrity* berpengaruh terhadap *trust* pasien pada platform kesehatan digital (*t hitung* > *t tabel*). Maka dapat disimpulkan Ha diterima dan Ho ditolak, dengan nilai 6,204 > 1,96.
2. Variabel *physicians' benelovence* berpengaruh terhadap *continuance intention* pasien pada platform kesehatan digital (*t hitung* > *t tabel*). Maka dapat disimpulkan Ha diterima dan Ho ditolak, dengan nilai 2,756 > 1,96.
3. Variabel *trust* pasien berpengaruh terhadap *continuance intention* pasien pada platform kesehatan digital (*t hitung* > *t tabel*). Maka dapat disimpulkan Ha diterima dan Ho ditolak, dengan nilai 2,592 > 1,96.

## PEMBAHASAN

*Physicians' integrity* seorang dokter berpengaruh terhadap *trust* pasien pada platform kesehatan digital. Pada platform kesehatan digital, integritas suatu dokter tercermin dari kemampuan dokter untuk melakukan apa yang mereka janjikan, termasuk dengan memberikan pelayanan secara tepat waktu (Sonmezay and Ozdemir, 2020). Hal ini akan menciptakan kepercayaan pasien bahwa dokter yang sedang mereka hadapi adalah dokter yang memiliki integritas baik (Wan, Zhang and Yan, 2020). Integritas yang baik dari seorang dokter akan menciptakan kepercayaan bagi pasiennya *Physicians' benevolence* seorang dokter juga berpengaruh terhadap *continuance intention* pasien pada platform kesehatan digital. Kebaikan dokter yang dipersepsikan oleh pasien dari platform kesehatan digital tercermin dari anggapan bahwa dokter telah melakukan hal-hal yang terbaik untuk membantu pasiennya. Jadi ketika pasien merasa bahwa dokter telah melakukan hal terbaiknya dengan tulus dan empati, maka pasien akan menciptakan kepercayaan pasien pada layanan platform kesehatan digital tersebut (Zhou et al., 2019). Selanjutnya *trust* (kepercayaan) pasien akan berpengaruh terhadap *continuance intention* pasien pada platform kesehatan digital. Niat pasien untuk tetap memeriksakan kesehatan melalui platform kesehatan digital didasarkan pada kepercayaan mereka pada platform digital tersebut. Ketika pasien merasa bahwa dokter pada suatu platform kesehatan digital memiliki karakteristik berintegritas dan baik, maka mereka akan percaya pada platform tersebut, selanjutnya mereka akan terus menggunakan platform digital tersebut untuk memeriksakan kesehatan mereka (Hoque, Bao and Sorwar, 2017).

## KESIMPULAN

Kegiatan PSBB yang dimunculkan kembali dalam istilah PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) semakin menegaskan kembali tentang pembatasan-pembatasan aktivitas sosial di masyarakat. Hal ini disebabkan karena virus Covid-19 tergolong mudah menular, khususnya melalui interaksi yang dekat antar orang ke orang. Pada masa pembatasan, masyarakat dihimbau untuk tidak berpergian, kecuali jika sangat diperlukan. Hal ini berdampak pada seluruh kegiatan ekonomi termasuk sektor bisnis kesehatan. Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan masyarakat yang lebih banyak mendatangi dokter atau Rumah Sakit untuk memeriksakan kesehatan menjadi memanfaatkan platform kesehatan digital untuk menghindari interaksi langsung di masa pandemi Covid-19. Hal ini juga ditunjukkan dengan peningkatan penggunaan platform kesehatan digital sebesar 70%. Keinginan masyarakat untuk tetap menggunakan platform kesehatan digital dipengaruhi oleh kepercayaan pasien pada platform kesehatan digital tersebut. Kepercayaan pasien pada platform kesehatan digital tersebut dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan dokter dalam mengobati pasien menggunakan platform kesehatan digital. Dokter yang memiliki integritas tinggi akan dapat menciptakan kepercayaan bagi pasien yang sedang ditanganinya. Niat baik dari seorang dokter terhadap pasiennya juga berpengaruh pada kepercayaan pasien kepada pelayanan yang diberikan oleh dokter. Kepercayaan pasien pada platform kesehatan digital juga dipengaruhi oleh kemampuan dokter untuk berperilaku baik dalam mengobati pasien menggunakan platform kesehatan digital. Ketika seorang pasien merasa seorang dokter memiliki integritas dan berbuat yang terbaik untuk pasiennya, maka hal tersebut akan mendorong terciptanya kepercayaan dan keinginan untuk terus memanfaatkan platform digital sebagai sarana pengobatan secara medis.

## SARAN

### Saran Praktis:

Pergeseran dari *offline* menuju ke digitalisasi harus diawali dengan kemanfaatan dan kemudahan aplikasi. Pengusaha diharapkan menciptakan aplikasi yang dapat menciptakan kinerja lebih baik dan mudah untuk mendukung perubahan perilaku konsumen akibat adanya proses digitalisasi maupun kondisi pasca pandemi Covid-19. Perusahaan dapat memberikan pelayanan dari dua sisi, yaitu pelayanan secara online dan pelayanan secara *offline*.

### Saran Teoritis:

Penelitian ini bersifat *cross-sectional* dan dilakukan selama periode pandemi Covid-19 di Indonesia. Peneliti selanjutnya diharapkan dilakukan di masa yang berbeda (setelah pandemi berakhir) untuk mengetahui perbedaan perilaku konsumen atas penggunaan platform kesehatan digital.



## REFERENSI

- Ahmad, A. M. K. *et al.* (2020) 'E-WOM and airline e-ticket purchasing intention: Mediating effect of online passenger trust', *Management Science Letters*, 10(12). doi: 10.5267/j.msl.2020.4.037.
- Al Amin, M. *et al.* (2020) 'Evaluating the customers' dining attitudes, e-satisfaction and continuance intention toward mobile food ordering apps (MFOAs): evidence from Bangladesh', *European Journal of Management and Business Economics*, 30(2), pp. 211–229. doi: 10.1108/EJMBE-04-2020-0066.
- Bakshi, S. and Tandon, U. (2022) 'Understanding barriers of telemedicine adoption: A study in North India', *Systems Research and Behavioral Science*, 39(1). doi: 10.1002/sres.2774.
- Barnes, S. J., Diaz, M. and Arnaboldi, M. (2021) 'Understanding panic buying during COVID-19: A text analytics approach', *Expert Systems with Applications*, 169(September), p. 114360. doi: 10.1016/j.eswa.2020.114360.
- Baudier, P. *et al.* (2021) 'Patients' perceptions of teleconsultation during COVID-19: A cross-national study', *Technological Forecasting and Social Change*, 163(September 2020), p. 120510. doi: 10.1016/j.techfore.2020.120510.
- Hair, J. *et al.* (2010) 'Multivariate Data Analysis: A Global Perspective', in *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Hex, N. *et al.* (2015) 'Telemedicine in care homes in Airedale, Wharfedale and Craven', *Clinical Governance*, 20(3), pp. 146–154. doi: 10.1108/CGIJ-07-2015-0022.
- Hoque, M. R., Bao, Y. and Sorwar, G. (2017) 'Investigating factors influencing the adoption of e-Health in developing countries: A patient's perspective', *Informatics for Health and Social Care*, 42(1), pp. 1–17. doi: 10.3109/17538157.2015.1075541.
- Indonesian Ministry of Health (2019) 'Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 20 tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan', (August, 7 2019), pp. 1–15.
- Kang, J. W. and Namkung, Y. (2019) 'The role of personalization on continuance intention in food service mobile apps: A privacy calculus perspective', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), pp. 734–752. doi: 10.1108/IJCHM-12-2017-0783.
- Kim, A. M. *et al.* (2018) 'Patient factors that affect trust in physicians: A cross-sectional study', *BMC Family Practice*, 19(1). doi: 10.1186/s12875-018-0875-6.
- Kuo, C. S. and Hsu, C. C. (2022) 'Continuance Intention to Use and Perceived Net Benefits as Perceived by Streaming Platform Users: An Application of the Updated IS Success Model', *Behavioral Sciences*, 12(5). doi: 10.3390/bs12050124.
- Novita, N., & Wijaya, A. (2021) 'Anteseden Peningkatan Penggunaan Online Food Delivery Pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Value*, 16(2), pp. 441–452.
- Orrange, S. *et al.* (2021) 'Patient satisfaction and trust in telemedicine during the COVID-19 pandemic: Retrospective observational study', *JMIR Human Factors*, 8(2). doi: 10.2196/28589.
- Peng, Y. *et al.* (2020) 'Patient–physician interaction and trust in online health community: The role of perceived usefulness of health information and services', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1). doi: 10.3390/ijerph17010139.
- Prasad, S., Gupta, I. C. and Totala, N. K. (2017) 'Social media usage, electronic word of mouth and purchase-decision involvement', *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. doi: 10.1108/APJBA-06-2016-0063.
- Setyoparwati, I. C. (2019) 'Pengaruh Ability, Benevolence, Dan Integrity Terhadap Partisipasi E-Commerce (Studi Kasus Konsumen E-Commerce Di Indonesia)', *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 8(2). doi: 10.33059/jmk.v8i2.1682.
- Soenarso, S. (2020) 'Survei Markplus: Masyarakat enggan mengunjungi rumah sakit sejak pandemi Covid-19', *Kontan.co.id*.
- Sonmezay, M. and Ozdemir, E. (2020) 'The Effect of The E-Commerce Companies Benevolence, Integrity and Competence Characteristics on Consumers Perceived Trust, Purchase Intention and Attitudinal Loyalty', *Business and Economics Research Journal*, 11(3).
- Spranzi, M. (2016) 'When patients' values challenge professional integrity: Which way out?', *Perspectives in Biology and Medicine*, 59(3).

- Sugiyono (2017) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.',  
*Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.*
- Tri-Agif, I., Noorhidawati, A. and Ghalebandi, S. G. (2016) 'Continuance intention of using e-book among higher education students', *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 21(1), pp. 19–33.
- Uma Sekaran & Bougie (2013) *Research Method for Business: A skill Building Approach, 6th edition. Wiley&Son Ltd., United States: John Wiley & Sons Inc.*
- Wan, Y., Zhang, Y. and Yan, M. (2020) 'What influences patients' willingness to choose in online health consultation? An empirical study with PLS–SEM', *Industrial Management and Data Systems*, 120(12), pp. 2423–2446.
- Zhou, M. *et al.* (2019) 'Factors influencing behavior intentions to telehealth by Chinese elderly: An extended TAM model', *International Journal of Medical Informatics*, 126(2), pp. 118–127.