



Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Pengguna *Telehealth Pharmacy* Di Apotek X Studi Kasus

Eva Sartika Dasopang^{1*}, Susi Ari Kristina², Fenny Hasanah³, Emilia Hasibuan⁴, Siti Syarah⁵

^{1,3,4,5}Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Tjut Nyak Dhien, Medan, Indonesia.

²Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

e e-mail : evasartikadasopang@yahoo.com¹, susiari_k@ugm.ac.id², fennyanna66@gmail.com³,
emiliahasibuan109@gmail.com⁴, Siti03syarah@gmail.com⁵

Abstrak

Teknologi Informasi dan Telekomunikasi berkembang dengan pesat dan menjadi bagian penting yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat saat ini. Layanan seluler menjadi pilihan untuk mendorong transformasi dalam pemberian layanan kesehatan. Layanan kesehatan melalui telepon seluler atau *mobile phone* banyak dijumpai, terutama layanan terkait dengan kedokteran. *Telehealth pharmacy* merupakan suatu layanan yang dapat menghubungkan komunikasi antara pasien dengan apoteker. Apotek menjadi tempat yang dapat menciptakan hubungan baru apoteker dengan pasiennya. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada layanan *Telehealth Pharmacy* di Apotek. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif yang dilaksanakan di Apotek X di kota Medan, pada bulan Februari-April 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien sebanyak 100 orang yang menggunakan layanan *Telehealth Pharmacy* pada Apotek X di Kota Medan. Uji skala likert digunakan untuk melihat kategori yang ditunjukkan pada kualitas pelayanan dan kepercayaan layanan *Telehealth Pharmacy* di Apotek X yang bersumber dari pasien. Uji *chi-square* digunakan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan pasien melalui layanan *Telehealth Pharmacy*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien pada *Telehealth Pharmacy* mendapatkan 73% yang dikategorikan baik dan tingkat kepercayaan didapatkan 76% yang dikategorikan baik. Serta terdapat hubungan signifikansi antara kepercayaan pada layanan *Telehealth Pharmacy* di apotek X kota Medan yaitu sebesar P-value 0,000.

Kata kunci: Apotek; Kepercayaan; Pelayanan; *Telehealth Pharmacy*

Abstract

Information and Telecommunication Technology is developing rapidly and has become an important part of people's lives today. Mobile services are an option to drive transformation in healthcare delivery. Health services through mobile phones or mobile phones are widely found, especially services related to medicine. *Telehealth pharmacy* is a service that can connect communication between patients and pharmacists. Pharmacies are a place that can create new relationships between pharmacists and their patients. This research aims to create service quality for patient trust in *Telehealth Pharmacy* services in pharmacies. This research is a descriptive quantitative

research carried out at Pharmacy X in the city of Medan, in February-April 2023. The sample in this study is 100 patients who use Telehealth Pharmacy services at Pharmacy X in Medan City. The likert scale test was used to see the categories shown on the quality of service and trust of Telehealth Pharmacy services at Pharmacy X sourced from patients. The chi-square test was used to see the relationship between service quality and patients' trust through Telehealth Pharmacy services. The results of this study show that the quality of patient service at Telehealth Pharmacy gets 73% which is categorized as good and the level of trust is obtained 76% which is categorized as good. And there is a significant relationship between trust in Telehealth Pharmacy services at pharmacy X in Medan city, which is a P-value of 0.000.

Keywords: Pharmacy; Reliability; Service; Telehealth, Pharmacy

1. Pendahuluan

Pada era revolusi 4.0 Teknologi Informasi dan Telekomunikasi (TIK) berkembang dengan pesat dan menjadi bagian penting dan tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat saat ini (Bigirimana and Chinembiri, 2015). Teknologi informasi dan telekomunikasi membawa layanan kesehatan sekarang menerapkan aplikasi seluler untuk mendorong transformasi dalam pemberian layanan kesehatan (Juwita, Widayati and Istyastono, 2020). Layanan kesehatan pada telepon seluler atau *smartphone* cukup banyak dijumpai, tetapi lebih banyak layanan terkait dengan kedokteran. Layanan yang terkait dengan kefarmasian saat ini perlu dikembangkan, dalam hal ini adalah *Telehealth Pharmacy* (Kumar, Parida and Katiyar, 2013). *Telehealth Pharmacy* merupakan suatu layanan yang dapat menghubungkan komunikasi antara pasien dengan Apoteker (Farid *et al.*, 2022). Oleh karena itu, apotek memiliki peran yang besar untuk membuat hubungan baru yang lebih baik antara apoteker dengan pasien (Cobelli and Chiarini, 2020).

Layanan *Telehealth Pharmacy* mempunyai fungsi sebagai pelayanan informasi obat konseling pasien, kepatuhan pada pasien, pemantauan terapi obat dan pemantauan efek samping obat (Baldoni, Amenta and Ricci, 2019). Penggunaan layanan *Telehealth Pharmacy* memudahkan pasien berkonsultasi tanpa ada keterbatasan jarak dan waktu (Gajarawala and Pelkowski, 2021). *Telehealth Pharmacy* ini tidak mengesampingkan peran apoteker di apotek tetapi mendukung profesi apoteker untuk dapat melaksanakan pelayanan standar kefarmasian khususnya di apotek.

Penelitian sebelumnya tentang layanan *Telehealth Pharmacy* di Amerika Serikat menunjukkan adanya dampak positif. Terdapat >75% pasien yang terlibat dalam penelitian merasa puas dengan adanya layanan dan komunikasi antara apoteker dan pasien (Farid *et al.*, 2022). Studi di Australia, Queensland melaporkan bahwa melalui *Telehealth Pharmacy* pasien sangat puas dengan layanan yang mereka terima (Farid *et al.*, 2022).

Memberikan kualitas pelayanan menjadi fokus untuk pasien saat ini, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepercayaan pada pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Kepercayaan merupakan persepsi pasien pada kompetensi dan keyakinan terhadap pelayanan apoteker saat berkonsultasi (Sesilia, 2020). Tingkat kepercayaan dibentuk dengan adanya keyakinan terhadap kerahasiaan pengobatan yang dibantu apoteker, kemanfaatan informasi yang diberikan apoteker, keterbukaan pasien untuk menyampaikan keluhan, kesediaan mengikuti saran apoteker dan terutama adanya komunikasi yang intens antara apoteker dan pasien, Sehingga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pada pasien (Antari, Meriyani and Suena, 2019).

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah di uraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan layanan *Telehealth Pharmacy* di Apotek X.[3].

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan uji kuantitatif dengan sifat deskriptif. Sampel diambil berdasarkan inklusi yang telah dibuat. Apotek X di Kota Medan digunakan sebagai tempat penelitian dengan 100 pasien yang menggunakan *Telehealth Pharmacy*. Adapun inklusi dalam penelitian ini adalah pasien

yang berumur 17 tahun, pasien yang pernah datang ke apotek minimal 1 kali, pasien yang menggunakan *smartphone* yang bisa membaca dan menggunakan aplikasi, pasien yang bersedia mengisi kuesioner dan telah menandatangani *informed consent*. Adapun eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak bisa membaca, tidak bisa menggunakan aplikasi dan tidak bersedia mengisi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan layanan *Telehealth Pharmacy* pada apotek X di Kota Medan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan berisi 13 pertanyaan dan 7 pertanyaan untuk kepercayaan pelanggan. Kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan dibagikan kepada pasien.

Peneliti mengamati sampel yang sesuai dengan inklusi yang sudah ditetapkan. Kemudian peneliti berkomunikasi dengan pasien mengenai maksud dan tujuan dari penelitiannya. Peneliti akan menjelaskan dan membimbing mengenai *Telehealth Pharmacy* terkait cara mendaftarkan akun, cara *login* dan menggunakan fitur-fitur yang di dalam aplikasi tersebut. Ketika pasien bersedia, maka peneliti akan memberikan *informed consent* untuk ditandatanganinya. Pasien diberi waktu 1 bulan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Setelah 1 bulan, peneliti memberikan kuesioner kepada pasien. Tujuannya untuk melihat kepercayaan pasien terhadap apotek X. Pasien menjawab pertanyaan-pertanyaan sesuai petunjuk yang ada. Kuesioner tersebut dikumpulkan oleh peneliti dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi pengelola data yaitu SPSS.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program SPSS. Uji skala likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepercayaan layanan *Telehealth Pharmacy* dan uji *chi-square* digunakan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan pasien di Apotek X.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Sebanyak 100 pasien diuji validitas. Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05% maka nilai r tabel sebesar 0,195. Taraf signifikansi adalah angka yang menyatakan probabilitas yang ditetapkan atau kemungkinan kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung suatu hipotesis atau dapat juga diartikan sebagai tingkat kesalahan suatu peneliti dalam mentolerir atas kesalahan pengambilan sampel (Hermawan, 2019). Jika r hitung lebih besar daripada nilai r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Untuk membuktikan kuesioner itu valid maka diperlukan uji validitas (Ramadhan, Siroj and Afgani, 2024).

Uji validitas tentang kualitas pelayanan pasien yang telah dilakukan pada Apotek X di Kota Medan dengan total kuesioner 13 item pertanyaan untuk 100 pasien. Bahwasanya didapatkan nilai rata-rata r hitung sebesar 0,560, yang mana lebih besar dari nilai r tabel 0,195. Oleh karena itu semua pernyataan yang diajukan kepada pasien tentang kualitas pelayanan melalui layanan *Telehealth Pharmacy* dinyatakan valid.

Uji validitas terhadap kuesioner kepercayaan dengan total 7 item pertanyaan untuk 100 pasien menghasilkan nilai rata-rata r hitung sebesar 0,674, yang mana dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Reliabilitas dan validitas digunakan sebagai kredibilitas pengukuran. Reliabilitas digunakan untuk membuktikan alat ukur tersebut dapat diandalkan dan dipercaya jika digunakan secara berulang (Yusup, 2018). Pengukuran reliabilitas menggunakan SPSS dengan metode *Cornbach's Alpha* pada batasan nilai lebih dari 0,6 (Sahara, 2017).

Uji reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan pasien didapatkan nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,828 kuesioner dan kepercayaan pasien didapatkan nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,800. Bahwasanya kuesioner itu dikatakan reliabel menggunakan batasan *Cornbach's Alpha* sebesar 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien adalah reliabel.

2. Karakteristik Pasien

Dari 100 pasien terdapat karakteristik yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan status pernikahan. Dari 5 karakteristik tersebut akan ditentukan jumlah pasiennya.

Tabel I. Karakteristik Pasien di Apotek X

Karakteristik	F (n=100)	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	40	40
Perempuan	60	60
Umur		
Remaja Akhir 17-25	26	26
Dewasa Awal 26-35	24	24
Dewasa Akhir 36-45	22	22
Lansia Awal 46-55	17	17
Lansia Akhir 56-65	11	11
Pendidikan		
Sekolah Menengah	53	53
Sarjana	47	47
Pekerjaan		
IRT	25	25
Mahasiswa	15	15
Pegawai / PNS	18	18
Karyawan swasta	23	23
Lainnya	19	19
Status pernikahan		
Menikah	66	66
Belum menikah	34	34

Berdasarkan tabel I menurut karakteristik jenis kelamin terdapat jumlah perempuan 1½ kali lebih banyak dari pada laki-laki. Sedangkan jumlah laki-laki sebesar 40%. Tingkat kepedulian perempuan lebih tinggi daripada laki-laki terhadap kesehatan dirinya dan keluarganya dan terlebih lagi perempuan memiliki akses informasi yang lebih banyak dibandingkan laki-laki, biarpun laki-laki juga peduli akan tetapi dibandingkan dengan perempuan, perempuan lebih peduli terhadap kesehatan (Puspasari, Harida and Fitriyani, 2018). Karena kepeduliannya terhadap kesehatan, jika ada anggota keluarga yang sakit perempuan akan lebih sering mengakses layanan kesehatan tentang pengobatan, sehingga lebih mudah terjadi interaksi dengan perempuan dibanding laki-laki (Puspasari, Harida and Fitriyani, 2018). Pembagian umur di dalam karakteristik pasien berdasarkan (Depkes, 2009). Dimana pada pasien remaja akhir, dewasa awal dan dewasa akhir paling banyak dengan perbedaan masing-masing 2%, sedangkan untuk lansia awal dan lansia akhir persentasenya lebih sedikit yaitu 17% dan 11%. Pada usia produktif, kemampuan seseorang untuk memahami suatu hal yang baru jauh lebih baik dibandingkan dengan lansia. Selain itu, teknologi yang semakin maju sudah familiar pada usia produktif sehingga kebiasaan untuk mengakses layanan kesehatan jauh lebih sering dilakukan (E.B. and S.W., 2017).

Pada kategori pendidikan, pasien yang berasal dari pendidikan menengah lebih banyak sebesar 54%, dibandingkan tingkat sarjana terdapat 47%. kurangnya tingkat pendidikan membuat seseorang semakin besar keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan guna menjalani hidup yang lebih sehat (Ruditya and Chalidyanto, 2015). Hasil yang sama diperoleh pada penelitian Ruditya & Chalidyanto, (2015) pada apotek di Surakarta juga menunjukkan dimana jumlah sarjana lebih rendah dibandingkan dengan pendidikan menengah ataupun tingkatan di bawahnya dalam keinginan untuk mencari informasi kesehatan untuk kepentingan hidup yang sehat. Karena keinginan yang lebih tinggi untuk kepentingan kesehatan membuat mereka lebih banyak mengakses layanan kesehatan.

Suatu pekerjaan dapat ditentukan oleh pendidikan seseorang. Oleh karena itu, kedua karakteristik konsumen tersebut saling berhubungan (Pratiwi *et al.*, 2020). Dimana pada karakteristik pekerjaan lebih banyak terdapat ibu rumah tangga dan karyawan swasta sebesar 25% dan 23%. Sedangkan karakter pasien untuk mahasiswa terdapat 15%, dan pegawai/PNS dengan pekerjaan lainnya terdapat perbedaan masing-masing 1%. Karena lebih banyak ibu rumah tangga dan karyawan swasta,

mereka lebih memiliki banyak waktu untuk datang berkonsultasi ke apotek untuk memperhatikan kesehatan dan pekerjaan seseorang juga dapat mempengaruhi tingkat aktivitas fisik dan berdampak kepada kesehatan, sehingga seseorang akan memerlukan bantuan seperti mengakses layanan kesehatan untuk mengetahui informasi kesehatan (Zainuddin and Oktarida, 2015).

Pada karakteristik status pernikahan dimana status menikah terdapat 66% sedangkan persentase yang belum menikah lebih sedikit sebesar 34%. Dalam hal ini seseorang yang sudah menikah akan semakin sering mencari informasi kesehatan karena kebutuhan keluarga, sehingga mereka akan datang kepada layanan kesehatan untuk melakukan pembelian obat-obatan, maka yang paling banyak adalah yang sudah menikah. Dan juga dengan adanya internet telah memudahkan masyarakat terutama pada seseorang yang sudah berkeluarga untuk mengakses berbagai jenis informasi, salah satunya adalah informasi kesehatan dari sumber elektronik seperti layanan kesehatan yang kemudian dapat diterapkan untuk mengatasi masalah kesehatan keluarga (Silalahi, Mardani and Christanti, 2019).

3. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Pada *Telehealth Pharmacy*

Sebanyak 100 pasien yang mengisi kuesioner dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Pasien mengisi salah satu dari pilihan jawaban tersebut di tiap-tiap pertanyaan yang diajukan.

Tabel II. Penilaian Pasien Terhadap Kualitas *Telehealth Pharmacy* di Apotek

No.	Pertanyaan	Pilihan jawaban (n=100)				
		STS	TS	N	S	SS
1	Layanan <i>Telehealth Pharmacy</i> dikelola dengan baik		1	34	39	26
2	Layanan <i>Telehealth Pharmacy</i> menepati janji dengan tepat waktu		15	37	36	12
3	Layanan <i>Telehealth Pharmacy</i> menyelesaikan masalah anda dengan minat yang tulus		0	46	39	15
4	layanan <i>Telehealth Pharmacy</i> memprioritaskan hak anda		18	42	33	7
5	<i>Telehealth Pharmacy</i> fokus pada penyediaan layanan bebas kesalahan pada pasien		2	51	35	12
6	<i>Telehealth Pharmacy</i> memberitahu pasien tentang kapan layanan akan diberikan		0	48	32	50
7	<i>Telehealth Pharmacy</i> memahami permintaan khusus pasien		11	36	32	21
8	Pelayanan <i>Telehealth Pharmacy</i> meningkatkan kepercayaan pasien		1	55	29	15
9	<i>Telehealth Pharmacy</i> selalu sopan saat melayani pasien		0	47	47	6
10	<i>Telehealth Pharmacy</i> memberikan perhatian pada pasien		6	38	43	13
11	Pasien cocok dengan jam operasional <i>Telehealth Pharmacy</i>		12	38	34	16
12	Layanan <i>Telehealth Pharmacy</i> beroperasi dengan baik		0	44	36	20
13	<i>Telehealth Pharmacy</i> mementingkan layanan terbaik bagi pasien		0	34	49	17
	Total		67	546	481	206

Dari jumlah jawaban yang diperoleh, maka dapat dihitung total skor dan skor tertingginya. Total skor yang diperoleh sebesar 4726 dan skor tertinggi yang diperoleh sebesar 6500 sehingga persentase indeks yang diperoleh sebesar 72,7%. Perolehan persentase indeks tersebut dapat menunjukkan bahwa pasien yang menjadi sampel pada apotek X di kota Medan pada kualitas pelayanan *Telehealth Pharmacy* dikategorikan baik dan 27,7% yang diperoleh dikategorikan kurang baik. Data dapat dilihat pada tabel V.

Upaya yang dilakukan suatu jasa pelayanan akan terus meningkat seiring perkembangan zaman. Upaya tersebut didasari oleh harapan pasien terhadap jasa pelayanan tersebut. Harapan pasien akan meningkat seiring kualitas suatu pelayanan juga ditingkatkan (Diza, Moniharapon and Ogi, 2016). *Telehealth Pharmacy* merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh jasa pelayanan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien akan puas terhadap pelayanan tersebut (Aryanto *et al.*, 2023). Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pasien (Fadhila and Diansyah, 2018).

Tabel III. Kepercayaan Pasien Terhadap *Telehealth Pharmacy* di Apotek X

No.	Pertanyaan	Pilihan jawaban (n=100)				
		STS	TS	N	S	ST
Integritas						
1	Saya mempercayai <i>Telehealth Pharmacy</i> ini dapat memberikan pelayanan yang baik		1	17	50	32
2	Saya mempercayai <i>Telehealth Pharmacy</i> ini selalu bertanggung jawab terhadap pelanggan			21	51	28
Reabilitas						
3	Saya mempercayai <i>Telehealth Pharmacy</i> memberikan informasi dengan akurat			34	40	26
4	Saya mempercayai contact person dalam <i>Telehealth Pharmacy</i> ini memberikan kesungguhan dalam melayani pelanggan			36	44	20
Contact Person						
5	Saya mempercayai contact person dalam <i>Telehealth Pharmacy</i> selalu memberikan solusi dari setiap pertanyaan pelanggan			13	40	13
6	Saya mempercayai contact person dalam <i>Telehealth Pharmacy</i> melayani keluhan pelanggan dengan baik dan cepat		1	53	38	7
7	Saya mempercayai contact person dalam <i>Telehealth Pharmacy</i> selalu sigap dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan		6	57	28	9
Total			8	264	292	136

Dari jumlah jawaban yang diperoleh, maka dapat dihitung total skor dan skor tertingginya. Total skor yang diperoleh sebesar 2656 dan skor tertinggi yang diperoleh sebesar 3500 sehingga persen indeks yang diperoleh sebesar 76%. Perolehan persen indeks tersebut dapat menunjukkan bahwa pasien yang menjadi sampel pada apotek X di kota Medan memiliki tingkat kepercayaan dikategorikan baik dan 24% yang diperoleh dikategorikan kurang baik. Data dapat dilihat pada tabel VI.

Kepercayaan pelanggan menjadi prioritas pada layanan *Telehealth Pharmacy*. Ada 3 aspek yang membuat pelanggan menjadi percaya yaitu integritas, realibilitas dan *contact person*. Integritas ialah konsistensi dalam pikiran dan perbuatan pasien kepada layanan *Telehealth Pharmacy*. Reabilitas atau keandalan ialah kemampuan suatu layanan mampu untuk memenuhi tuntutan atau kebutuhan dari pasien dan *contact person* atau narahubung ialah seseorang yang bekerja untuk menjadi tempat pasien untuk bertanya dan menerima informasi yang masih kurang jelas atau tidak dipahami dengan baik. Ketika pelanggan sudah percaya maka pelanggan akan loyal terhadap suatu jasa layanan (Sediawan, 2022).

4. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan

Tabel IV. Hubungan karakteristik pasien dengan Penilaian kualitas dan kepercayaan pelayanan *Telehealth Pharmacy* di Apotek

Variabel	P Value Kualitas	P Value Kepercayaan
Jenis kelamin		
Laki-laki	0,782	0,794
Perempuan		
Umur		
Remaja Akhir 17-25	0,357	0,445
Dewasa Awal 26-35		

Dewasa Akhir 36-45		
Lansia Awal 46-55		
Lansia Akhir 56-65		
Pendidikan		
Sekolah Menengah	0,445	0,510
Sarjana		
Pekerjaan		
IRT		
Mahasiswa	0,445	0,327
Pegawai / PNS		
Karyawan swasta		
Lainnya		
Status pernikahan		0,631
Menikah	0,559	
Belum menikah		

Tidak ada hubungan antara karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan. Pada tabel IV menunjukkan nilai P value yang diperoleh lebih besar dari pada 0,05. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumapradja, et al., 2013) menunjukkan hasil yang sama yaitu tidak ada hubungan antara karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan.

Tabel V. Hasil Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepercayaan

Variabel	P Value
Jenis kelamin	
Laki-laki	0,794
Perempuan	
Umur	
Remaja Akhir 17-25	
Dewasa Awal 26-35	
Dewasa Akhir 36-45	0,445
Lansia Awal 46-55	
Lansia Akhir 56-65	
Pendidikan	
Sekolah Menengah	0,510
Sarjana	
Pekerjaan	
IRT	
Mahasiswa	0,327
Pegawai / PNS	
Karyawan swasta	
Lainnya	
Status pernikahan	
Menikah	0,631
Belum menikah	

Tidak ada hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepercayaan pasien. Pada tabel V menunjukkan nilai P value yang diperoleh lebih besar dari pada 0,05. Kepercayaan pelanggan tidak mudah untuk dibentuk karena perlu proses yang terus berlanjut. Ketika kepercayaan pelanggan sudah terbentuk maka akan terbentuk usaha untuk membina hubungan kerja sama yang lebih baik (Putra, 2020). Ada 3 faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan yaitu kemampuan, kebaikan hati dan integritas. Kemampuan merupakan keahlian atau kompetensi seseorang untuk menjalankan penjualannya dalam mempengaruhi dan mengotorisasi suatu wilayah. Kebaikan hati mencakup perhatian, empati dan daya terima. Integritas menjadi salah satu fondasi untuk membangun kepercayaan pelanggan yang berkaitan dengan perilaku dalam menjalankan bisnisnya.

5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan pada Telehealth Pharmacy

Pada penelitian ini dilakukan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara penilaian pasien terhadap kualitas *Telehealth Pharmacy* dengan kepercayaan pasien terhadap *Telehealth Pharmacy*.

Tabel VI. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan

Variabel Bebas	Variabel Terikat	P Value
Kualitas pelayanan	Kepercayaan	0,000

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan pasien melalui layanan *Telehealth Pharmacy*. Pernyataan tersebut diperoleh dari uji *chi-square*, dimana perolehan nilai P-value sebesar 0,000 (<0,005). Hasil dapat dilihat pada tabel VI. Hasil yang sama dilakukan oleh (Winahyuningsih, 2010) yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan pasien. Menjaga kualitas pelayanan sangat penting untuk menjaga pelanggan tetap setia untuk berkunjung kembali.

Kualitas pelayanan harus terus dijaga dan ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain mempengaruhi loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan juga mempengaruhi citra merek layanan *Telehealth Pharmacy*. Citra merek yang buruk dimata pelanggan akan mempengaruhi kepercayaan pelanggan juga sehingga mereka tidak akan merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan sangat memperhitungkan hasil yang dia dapat dari *Telehealth Pharmacy*. Pelanggan yang merasa puas dari *Telehealth Pharmacy* akan tetap percaya dan setia untuk kembali untuk membeli produk tersebut (Pongoh, 2013; Putra, 2020).

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pasien pada *Telehealth Pharmacy*—di apotek X kota Medan didapatkan sebanyak 73% pasien sehingga dikategorikan baik dan kepercayaan pasien pada layanan *Telehealth Pharmacy* di apotek X kota Medan didapatkan sebanyak 76% pasien sehingga dikategorikan baik. Serta terdapat hubungan signifikansi antara kepercayaan pada layanan *Telehealth Pharmacy* di apotek X kota Medan yaitu sebesar P-value 0,000.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Tjut Nyak Dhien Dan Universitas Gadjah Mada beserta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Antari, N.P.U., Meriyani, H. and Suena, N.M.D.S. (2019) 'Faktor – Faktor Komunikasi Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian', *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5(2). Available at: <https://doi.org/10.36733/medicamento.v5i2.431>.
- [2] Aryanto, F. et al. (2023) 'Penerapan Layanan Telefarmasi oleh Apoteker di Apotek Wilayah Surabaya pada Masa Pandemi COVID-19', *Jurnal Farmasi Komunitas*, 10(1), pp. 54–62.
- [3] Baldoni, S., Amenta, F. and Ricci, G. (2019) 'Telepharmacy services: Present status and future perspectives: A review', *Medicina (Lithuania)*, 55(7). Available at: <https://doi.org/10.3390/medicina55070327>.
- [4] Bigirimana, S. and Chinembiri, M. (2015) 'Towards E-Pharmacy: The Future Information and Communication Technologies Needs for Community Pharmacies in Harare, Zimbabwe.', *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III(4), pp. 1–26. Available at: <http://ijecm.co.uk/>.
- [5] Cobelli, N. and Chiarini, A. (2020) 'Improving customer satisfaction and loyalty through mHealth service digitalization: New challenges for Italian pharmacists', *TQM Journal*, 32(6), pp. 1541–1560. Available at: <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0252>.
- [6] Depkes (2009) *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.

- [7] Diza, F., Moniharapon, S. and Ogi, I.W.J. (2016) 'Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen', *Jurnal EMBA*, 4(1), pp. 109–119. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11568>.
- [8] E.B., G.A. and S.W., E.D. (2017) 'Hubungan Penggunaan Media Sosial dengan Tingkat Kepekaan Sosial di Usia Remaja', *Jurnal The Messenger*, 9(1), p. 65. Available at: <https://doi.org/10.26623/themessenger.v9i1.428>.
- [9] Fadhila, N.A. and Diansyah (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center', *Media Studi Ekonomi*, 21(1), pp. 1–9.
- [10] Farid, A. *et al.* (2022) 'Efektivitas Penggunaan Layanan Telefarmasi di Era Pandemi COVID-19 dari Perspektif Masyarakat', *Jurnal Farmasi Komunitas*, 9(2), pp. 152–157. Available at: <https://doi.org/10.20473/jfk.v9i2.32924>.
- [11] Gajarawala, S.N. and Pelkowski, J.N. (2021) 'Telehealth Benefits and Barriers', *Journal for Nurse Practitioners*, 17(2), pp. 218–221. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2020.09.013>.
- [12] Juwita, fajar ira, Widayati, A. and Istyastono, E.P. (2020) 'THE USE OF INTERNET AND SOCIAL MEDIA FOR DRUG INFORMATION SERVICES IN PHARMACIES IN YOGYAKARTA PROVINCE: A STUDY OF ASTHMA CARE', *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*, 17(1), pp. 59–68. Available at: <https://doi.org/10.24071/jpsc.002181>.
- [13] Kumar, K., Parida, M. and Katiyar, V.K. (2013) 'Short Term Traffic Flow Prediction for a Non Urban Highway Using Artificial Neural Network', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 104(July 2015), pp. 755–764. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.11.170>.
- [14] Kusumapradja, R., Suandewi, N.P.A. and Germas, A. (2013) 'Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rsud Cibinong', *Forum Ilmiah*, 10(1), pp. 64–74.
- [15] Pongoh, M.E. (2013) 'Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado', *Jurnal EMBA*, 1(4), pp. 1–5.
- [16] Pratiwi, H. *et al.* (2020) 'Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng', *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(1), p. 33. Available at: <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>.
- [17] Puspasari, H., Harida, S. and Fitriyani, D. (2018) 'Tingkat Pengetahuan Tentang DAGUSIBU • Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017', *Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 3(1), pp. 11–18. Available at: <https://doi.org/10.37874/ms.v3i1.60>.
- [18] Putra, A. (2020) 'Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk Sunnygold (Studi Kasus Pada Konsumen SunnyGold Di Jakarta Selatan)', *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(2), pp. 196–211.
- [19] Ramadhan, M.F., Siroj, R.A. and Afgani, M.W. (2024) 'Validitas and Reliabilitas', *Journal on Education*, 6(2), pp. 10967–10975. Available at: <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>.
- [20] Ruditya, A.N. and Chalidyanto, D. (2015) 'HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PENILAIAN KUALITAS PRODUK APOTEK RAWAT JALAN', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume*, 3. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.07.020> <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2010.10.008> <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:As+ciudades+e+territ?rios+d+o+conhecimento+na+?ptica+desenvolvimento+e+do+marketing+territorial#>.
- [21] Sahara, R. (2017) 'Analisa Performansi Mobile Learning dengan Konten Multimedia pada Jaringan Wireless Studi Kasus pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana', *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 5(3), p. 251. Available at: <https://doi.org/10.22441/incomtech.v5i3.1143>.
- [22] Sediawan, M.L. (2022) 'Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), pp. 71–83. Available at: <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>.
- [23] Sesilia, A.P. (2020) 'Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health)

di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient satisfaction use Technological Health Service (Tele-Health) during the COVID-19 pandemic : Mediating eff', 1(3), pp. 243–252.

- [24] Silalahi, R.R., Mardani, P.B. and Christanti, M.F. (2019) 'PENINGKATAN LITERASI KESEHATAN DIGITAL BAGI IBU-IBU RUMAH TANGGA DI POSYANDU FLAMBOYAN, BEKASI', *Journal of Dedicators Community*, 4, pp. 57–67.
- [25] Winahyuningsih, P. (2010) 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus', *Sosial dan Budaya*, 3(2), pp. 1–17.
- [26] Yusup, F. (2018) 'UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF', *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7, pp. 17–23. Available at: <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>.
- [27] Zainuddin, P. and Oktarida, A. (2015) 'Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Dosen (Survei Pada Perguruan Tinggi Negeri Di Kota ...', *Seminar Nasional Penelitian dan ...* [Preprint], (October 2015). Available at: <http://eprints.polsri.ac.id/14001/%0Ahttp://eprints.polsri.ac.id/14001/1/27.snapp.2015.pdf>.