

Hubungan Dimensi Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) terhadap Persepsi Mutu Pengguna Telemedicine di Masa Pandemi COVID-19 = The Correlation between the Dimensions of Electronic Service Quality to the Quality Perception of Telemedicine Users in the COVID-19 Pandemic

Zakya Pangestiara Gunarso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920557698&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi COVID-19 menjadi masalah kesehatan di dunia dalam 2 tahun terakhir. Kebijakankebijakan telah dibuat oleh pemerintah tiap negara dalam rangka memutus transmisi virus seiring dengan bertambahnya kasus, salah satunya dengan membatasi pergerakan masyarakat. Fasilitas kesehatan memiliki risiko untuk mentransmisikan virus. Telemedicine merupakan salah satu alternatif solusi yang bisa digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan layanan kesehatan di tengah pandemi. Di luar kelebihan, telemedicine masih memiliki banyak tantangan yang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dimensi mutu layanan elektronik terhadap persepsi mutu pengguna telemedicine. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain cross sectional dan mengambil data primer menggunakan kuesioner online. Sampel berjumlah 172 responden. Analisis hubungan menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi pengalaman pengguna (EXP) dan kepercayaan pengguna (TRU) terhadap persepsi mutu pengguna telemedicine (ESQ). Sedangkan dimensi lain, seperti empati (EMP), kemudahan penggunaan (EOU), privasi (PRI), reliabilitas (REL), ketanggapan (RES), ketersediaan sistem (SA), dan desain aplikasi (WD) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi mutu pengguna telemedicine (ESQ). Saran yang dapat diberikan kepada penyedia layanan telemedicine adalah untuk mengembangkan fitur voice atau video call untuk meningkatkan pengalaman pengguna, serta penambahan fitur cash on delivery pada pembelian obat untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

.....The COVID-19 pandemic is a global health problem for the past 2 years. Policies have been made by the governments in order to break the virus transmission along with the increasing number of cases, one of which is by limiting the movement of people. Health facilities have a potential to transmit the virus. Telemedicine is solution that can be used by the community to fulfill their need of health care in the midst of a pandemic. Despite its advantages, telemedicine still has many challenges that will affect the quality of service. The purpose of this study is to analyze the correlation between the dimensions of the quality of electronic services on the perceptions of telemedicine users. This quantitative study used a cross sectional design and using primary data from online questionnaire. The sample is 172 respondents. Analysis of the correlation using the PLS-SEM method. The results showed that there was a significant association between the dimensions of user experience (EXP) and trust (TRU) on the quality perception of telemedicine users (ESQ). Meanwhile, empathy (EMP), ease of use (EOU), privacy (PRI), reliability (REL), responsiveness (RES), system availability (SA), and application design (WD) did not have a significant association to quality perception of telemedicine users (ESQ). Suggestions that can be given to telemedicine service providers are to develop voice or video call features to improve user experience, as well as add cash on delivery features on drug purchases to increase user trust.