Analisis *Online Health Information* dan *User Experience Website* Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit, dengan Peran *Digital Trust* sebagai Mediator Variabel pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon

Analysis of Online Health Information and Website User Experience on Hospital Selection Decision, With the Role of Digital Trust as a Mediating Variable in Outpatients at RSUD Waled, Cirebon Regency

Eka Ayuningtyas[1*], Ahdun Trigono[2], Dicky Yulius Pangkey[3]
[1,2,3]Program Studi Adminsitrasi Rumah Sakit, Program pascasarjana, Universitas Respati Indonesia
***Corresponding Author**: ayuningtyas.drg@gmail.com

ABSTRAK
Transformasi digital dalam sektor kesehatan mengubah perilaku pasien dalam memperoleh informasi dan memutuskan layanan kesehatan. Penelitian ini menganalisis pengaruh Online Health Information (OHI) dan User Experience (UX) Website terhadap keputusan memilih rumah sakit dengan Digital Trust sebagai mediasi pada 100 pasien rawat jalan RSUD Waled Kabupaten Cirebon. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain cross-sectional, data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan OHI (koefisien 0,402; p=0,001) dan UX Website (0,498; p=0,000) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit, dengan UX Website memiliki pengaruh lebih dominan. Uji mediasi membuktikan Digital Trust memediasi pengaruh OHI (efek tidak langsung 0,280; p=0,001) dan UX Website (0,336; p=0,000) terhadap keputusan. Nilai R^2 adjusted Digital Trust 0,504 dan Keputusan Memilih 0,776 menunjukkan model prediksi kuat. Penelitian menyimpulkan peningkatan kualitas informasi kesehatan dan pengalaman navigasi website, baik langsung maupun melalui penguatan kepercayaan digital, efektif mendorong keputusan pasien. RSUD Waled disarankan mengoptimalkan konten informatif, antarmuka responsif, keamanan data, dan sosialisasi layanan digital masif untuk memperkuat Digital Trust serta memperluas jangkauan adopsi teknologi di kalangan pasien.
Kata Kunci: *Online Health Information, User Experience Website, Digital Trust*, Keputusan Memilih RS

ABSTRACT
Digital transformation in the healthcare sector is reshaping patient behavior regarding information acquisition and healthcare decision-making. This study analyzes the impact of Online Health Information (OHI) and website User Experience (UX) on hospital selection decisions, with Digital Trust acting as a mediating variable, among 100 outpatients at RUD Waled, Cirebon Regency. Employing an explanatory quantitative approach with a cross-sectional design, data were collected via structured questionnaires and analyzed using SEM-PLS. The results indicate that both OHIO (coefficient 0.402; p=0.001) and website UX (0.498; p=0.000) have a significant positive effect on hospital selection decisions, with website UX exerting a more dominant influence. Mediation analysis confirms that Digital Trust mediates the impact of OHIO (indirect effect 0.280; p=0.001) and website UX (0.336; p=0.000) on the decision-making process. Adjusted R^2 values of 0.504 for Digital Trust and 0.776 for the selection decision indicate a robust predictive model. The study concludes that enhancing the quality of health information and website navigation experiences whether directly or by strengthening digital trust effectively drives patient decision-making. It is recommended that RUD will optimize informative content, responsive interfaces, and data security, while also conducting extensive outreach regarding digital services, to bolster Digital Trust and expand the adoption of technology among patients.
Keywords: *Online Health Information, Website User Experience, Digital Trust, Hospital Selection Decision*

ARTICLE IDENTIFIERS

ORIGINAL ARTICLE
Volume 9 - Issue 10 - 2026
Pages: 5077-5084
DOI: 10.56338/jks.v9i10.12234

ARTICLE HISTORY

Received: 12 August 2026
Revised: 24 September 2026
Accepted: 16 October 2026

CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Digitalisasi dalam layanan kesehatan memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi kesehatan secara mandiri melalui internet. Fenomena ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan platform digital seperti situs web rumah sakit, portal kesehatan, hingga media sosial sebagai sarana pencarian informasi sebelum membuat keputusan layanan kesehatan. Data dari DataReportal (2023) menyatakan bahwa pada awal 2023, terdapat 212,9 juta pengguna internet di Indonesia, dengan tingkat penetrasi 77,0% dari total populasi.

Tren pencarian informasi kesehatan melalui internet dikenal sebagai Online Health Information (OHI). Penggunaan OHI memungkinkan pasien untuk memperoleh pemahaman awal tentang kondisi kesehatan, jenis layanan, hingga reputasi rumah sakit. Studi oleh (Wijayanti et al., 2021) menunjukkan bahwa informasi kesehatan digital memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi risiko pasien dan preferensi mereka dalam memilih layanan kesehatan.

Selain informasi yang tersedia, pengalaman pengguna (user experience) saat mengakses website rumah sakit juga menjadi aspek penting. Website yang informatif, mudah dinavigasi, dan responsif memberikan kesan positif bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut. Menurut penelitian (Hartono et al., 2024) user experience yang baik pada aplikasi kesehatan berkontribusi dalam membentuk persepsi profesionalisme dan kredibilitas institusi kesehatan, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pemilihan rumah sakit.

Namun, kepercayaan digital atau digital trust menjadi variabel krusial yang menjembatani pengaruh informasi online dan pengalaman pengguna terhadap keputusan akhir. Kepercayaan digital mencakup aspek keandalan informasi, keamanan data pribadi, dan konsistensi layanan digital yang ditawarkan. Studi oleh (Salma et al., 2024) menegaskan bahwa digital trust memiliki peran mediasi yang signifikan dalam membentuk keputusan konsumen dalam konteks layanan berbasis digital, termasuk layanan kesehatan.

Pemilihan rumah sakit sebagai objek dalam penelitian ini juga dilandasi oleh perubahan perilaku konsumen dalam sistem layanan kesehatan. RSUD Waled, sebagai rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Cirebon, menjadi representasi penting untuk memahami bagaimana variabel digital memengaruhi keputusan pasien. Studi sebelumnya oleh (Rahadiani Permana et al., n.d.) mengungkapkan bahwa pasien di wilayah suburban cenderung lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan kesehatan, termasuk mempertimbangkan informasi daring dan reputasi digital rumah sakit.

Transformasi digital dalam bidang pelayanan kesehatan juga sejalan dengan agenda nasional dalam mewujudkan sistem kesehatan berbasis teknologi. Kementerian Kesehatan RI melalui transformasi digital kesehatan menargetkan optimalisasi penggunaan teknologi informasi sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan mutu dan akses layanan. Program seperti SATUSEHAT dan pengembangan Electronic Health Record (EHR) merupakan bentuk nyata dari komitmen ini.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan hubungan antara informasi kesehatan online dan keputusan konsumen. Studi oleh (Wijayanti et al., 2021) menemukan bahwa keakuratan dan relevansi informasi kesehatan online berpengaruh langsung terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan di wilayah perkotaan. Namun, terdapat celah penelitian mengenai konteks suburban dan peran mediasi digital trust yang belum banyak dijelajahi, terutama di wilayah seperti Kabupaten Cirebon. Penelitian oleh (Hartono et al., 2024) juga menunjukkan bahwa kualitas aplikasi kesehatan, terutama dari aspek user interface dan navigasi, memiliki dampak terhadap kepercayaan pengguna.

Namun, sebagian besar penelitian hanya menekankan hubungan langsung antara variabel bebas dan variabel terikat, tanpa mengkaji lebih dalam bagaimana digital trust sebagai variabel pemediasi memengaruhi keputusan pasien. Inilah yang menjadi alasan utama mengapa studi ini menjadi relevan dan memiliki urgensi ilmiah yang tinggi.

Dalam ranah pemasaran digital, trust atau kepercayaan menjadi elemen fundamental yang tidak dapat diabaikan. Menurut teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dan dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2021), persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi akan meningkatkan niat penggunaan apabila disertai dengan kepercayaan terhadap teknologi tersebut. Dalam konteks rumah sakit, ini berarti bahwa Online Health Information dan User Experience website yang baik akan optimal jika didukung oleh tingkat kepercayaan digital yang tinggi dari pasien.

Di era saat ini, digitalisasi rumah sakit semakin masif. Masyarakat menjadi lebih aktif mencari informasi kesehatan secara mandiri sebelum melakukan kunjungan langsung ke fasilitas layanan kesehatan. Studi oleh (Hartono et al., 2024) mencatat peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi kesehatan untuk mencari

CC BY-SA 4.0

informasi rumah sakit selama pandemi. Ini menunjukkan bahwa informasi digital kini menjadi komponen utama dalam proses pengambilan keputusan.

Lebih lanjut, keputusan memilih rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh faktor medis, melainkan juga oleh persepsi non-medis seperti kemudahan akses informasi, reputasi digital, dan kredibilitas online. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Salma et al., 2024) yang menyebutkan bahwa rumah sakit dengan eksistensi digital yang baik memiliki peluang lebih tinggi untuk dipilih oleh pasien, bahkan ketika jarak tempuh atau biaya lebih tinggi dibandingkan alternatif lainnya. Penelitian ini juga memiliki relevansi dengan perkembangan e-health dan smart hospital yang sedang digalakkan oleh pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah eksplanatori dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Eksplanatori riset merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data yang didalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner Penelitian ini di analisa menggunakan Structural Equation Model (SEM), dengan menggunakan bantuan software PLS (Partial Least Square). SEM merupakan salah satu jenis analisis multivarat yang merupakan aplikasi metode statistika untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara simultan atau serempak. Manfaat dengan menggunakan SEM dibandingkan dengan generasi pertama multivariate seperti principal component analysis, factor analysis, discriminant analysis atau multiple regresion, SEM mempunyai fleksibelitas yang lebih baik bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data (Hair et al., 2017)

HASIL

Pengkajian Pengaruh Langsung

Pengkajian mengenai efek langsung memiliki utilitas yang signifikan dalam melakukan analisis hipotesis terkait dampak eksogen terhadap endogen. Dalam konteks ini, terdapat beberapa kriteria yang diaplikasikan guna mengevaluasi dampak yang bersifat langsung. Pengamatan nilai P-Value juga layak dipertimbangkan. Di mana aspek yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah:

Apabila nilai P-Value berada di bawah 0,5, maka hipotesis nol (H0) akan dinyatakan tidak dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain memiliki tingkat signifikansi yang tinggi. Jika nilai P-Value melebihi ambang batas 0.05, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H0) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel yang satu dengan variabel lain.

Di bawah ini terdapat hasil pengujian mengenai pengaruh langsung yang diperoleh dalam penelitian ini:

Tabel 1. Pengaruh Langsung

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Std Dev	T-Statistic	P-Values	Keterangan
X1→ Y	0.402	0.408	0.125	3.222	0.001	Signifikan
X2→Y	0.498	0.499	0.110	4.517	0.000	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Dari tabel diatas, mengenai hasil uji pengaruh langsung dapat dilihat bahwa:

Mengambil dari data tabel yang disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Online Health Information memiliki dampak positif dan signifikan pada Keputusan Memilih Rumah Sakit, seperti yang dibuktikan oleh nilai parameter koefisien 0,402. Kesimpulan di atas dapat disimpulkan dengan memeriksa hasil koefisien jalur, yang mengungkapkan nilai T-statistik 3.222, melebihi nilai kritis 1.96, dan nilai P-Values 0.001, jatuh di bawah tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan pemeriksaan empiris yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ada korelasi antara Online Health Information dan Keputusan Memilih Rumah Sakit dalam penelitian ini. Dari sini dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menempatkan pengaruh substansial dari Online Health Information pada Keputusan Memilih Rumah Sakit dianggap dapat diterima dan didukung.

Dengan memperhatikan tabel di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa User Experience Website memiliki dampak positif dan signifikan pada Keputusan Memilih Rumah Sakit, sebagaimana dibuktikan oleh nilai parameter koefisien 0,498. Temuan di atas dapat ditarik dari hasil koefisien jalur, di mana nilai T-statistik 4.517 melebihi ambang kritis 1.96 dan nilai P-Values 0.000 jauh di bawah tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan pemeriksaan empiris yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa User Experience Website memiliki dampak substansial pada Keputusan Memilih Rumah Sakit dalam lingkup sampel penelitian khusus ini. Dari sini, dapat

CC BY-SA 4.0

disimpulkan bahwa hipotesis kedua, yang menempatkan dampak substansial User Experience Website pada Keputusan Memilih Rumah Sakit, dianggap dapat diterima dan dikonfirmasi.

Pengkajian Pengaruh Tidak Langsung

Berdasarkan hasil wawancara, produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor internal, yaitu motivasi, kedisiplinan, kesehatan, dan kepuasan kerja. Motivasi bekerja sebagian besar didorong oleh tanggung jawab terhadap pekerjaan serta kebutuhan ekonomi keluarga. Kedisiplinan juga menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, kondisi kesehatan sangat menentukan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas, terutama ketika bekerja pada shift malam.

Informan menyampaikan bahwa menjaga pola makan, waktu istirahat, dan kondisi fisik membantu mereka mempertahankan produktivitas. Kepuasan terhadap lingkungan kerja dan hubungan yang baik dengan rekan kerja turut meningkatkan semangat kerja karyawan. Pemanfaatan analisis efek tidak langsung (Indirect Effect) memiliki kegunaan yang signifikan dalam menguji hipotesis mengenai pengaruh tidak langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, yang dipengaruhi oleh variabel intervensi. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung (efek tidak langsung) menghasilkan probabilitas yang signifikan, dengan nilai P-Value kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang terjadi sebenarnya bersifat tidak langsung. Dalam konteks ini, variabel intervening memperlihatkan kapasitasnya dalam memfasilitasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Demikian pula berlaku untuk keadaan yang berkebalikan (Juliandi, 2014). Dalam konteks ini, penting untuk menyampaikan bahwa hasil pengujian mengenai efek tidak langsung telah diperoleh sebagai berikut:

Tabel 2. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Variabel	Original Sample	Sample Mean	STDV	T-Statistic	P-Values	Ket
X1→Z→Y	0.280	0.283	0.087	3.231	0.001	Signifikan
X2→Z→Y	0.336	0.344	0.091	3.674	0.000	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien pengaruh tidak langsung online health information memiliki dampak positif dan signifikan pada keputusan memilih rumah sakit melalui digital trust sebagai variabel pemediasi, dengan koefisien parameter 0,280 dengan nilai positif. Hal ini dapat diamati dari hasil koefisien jalur, yang menunjukkan nilai P-Value 0,001 < 0,05. Berdasarkan analisis statistik, dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara online health information dan keputusan memilih rumah sakit melalui digital trust sebagai variabel pemediasi dalam sampel penelitian ini. Oleh karena itu, dalam penelitian ini hipotesis ke-3 diterima.

Dan user experience website memiliki efek positif dan signifikan pada keputusan memilih rumah sakit melalui digital trust sebagai variabel pemediasi, dengan nilai koefisien parameter 0,336 dengan nilai positif. Hal ini dapat diamati dari hasil koefisien jalur, yang menunjukkan nilai P-Value 0,000 < 0,05. Berdasarkan analisis statistik, dapat disimpulkan bahwa user experience website memiliki dampak signifikan pada keputusan memilih rumah sakit melalui digital trust sebagai variabel pemediasi dalam sampel penelitian ini. Oleh karena itu, dalam penelitian ini hipotesis ke-4 diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Online Health Information Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Online Health Information (OHI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,402 dan nilai P-Value 0,001. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas akses informasi kesehatan daring akan meningkatkan keputusan memilih rumah sakit sebesar 0,402 unit. Temuan ini selaras dengan hasil systematic review yang dilakukan oleh (Jia et al., 2021) yang mengidentifikasi bahwa perilaku pencarian informasi kesehatan daring dipengaruhi oleh berbagai faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan, pendidikan, dan negara asal. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa komunitas daring, fitur privasi, dan format informasi yang mudah diakses berperan sebagai fasilitator utama dalam perilaku pencarian informasi kesehatan. Temuan ini relevan dengan konteks RSUD Waled yang telah menyediakan akses informasi kesehatan melalui berbagai platform digital, termasuk website dan aplikasi

CC BY-SA 4.0

Siramah, yang memungkinkan pasien memperoleh informasi tentang layanan, jadwal dokter, dan prosedur pendaftaran secara mudah dan cepat.

Penelitian (Wijayanti et al., 2021) juga memperkuat temuan ini. Studi tersebut menemukan bahwa niat masyarakat Indonesia untuk mencari informasi kesehatan di media sosial dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi risiko dan kerangka sikap. Temuan ini menegaskan bahwa akses terhadap informasi kesehatan yang akurat dan relevan melalui platform digital termasuk website dan media sosial memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi dan keputusan pasien.

Secara teoritis, hubungan ini didukung oleh Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) dari Ajzen (1991), di mana akses terhadap informasi yang berkualitas membentuk keyakinan (behavioral beliefs) dan sikap positif terhadap suatu objek, yang pada akhirnya mendorong niat dan perilaku aktual. Dalam konteks ini, pasien yang memiliki akses terhadap informasi kesehatan yang akurat dan relevan tentang RSUD Waled termasuk informasi tentang fasilitas medis unggulan seperti Cath Lab dan layanan hematologi akan membentuk keyakinan positif terhadap rumah sakit tersebut, yang kemudian mendorong keputusan untuk memilihnya.

Penelitian (Triana Imanda et al., 2023) dari Universitas Respati Indonesia juga mendukung temuan ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa bauran pemasaran produk merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan. Dalam era digital, informasi tentang produk dan layanan rumah sakit yang disajikan secara daring menjadi bagian integral dari bauran pemasaran yang memengaruhi keputusan pasien.

Dengan demikian, RSUD Waled perlu terus meningkatkan kualitas dan aksesibilitas informasi kesehatan daring sebagai strategi untuk meningkatkan preferensi dan keputusan pasien, terutama di tengah meningkatnya ketergantungan masyarakat pada platform digital untuk memperoleh informasi kesehatan.

Pengaruh User Experience Website Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa User Experience (UX) Website berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,498 dan nilai P-Value 0,000. Angka ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna yang baik dalam mengakses website rumah sakit memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan OHI terhadap keputusan memilih rumah sakit. Temuan ini didukung oleh penelitian (Baptista et al., 2018) yang mengevaluasi desain interaksi pada situs web Kementerian Kesehatan RI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian tersebut menekankan pentingnya penerapan prinsip HCI (Human-Computer Interaction), UX, dan desain antarmuka berbasis pengguna untuk menciptakan website yang mudah digunakan dan efektif dalam menyampaikan informasi kesehatan. Temuan ini relevan dengan konteks RSUD Waled, di mana website yang informatif, mudah dinavigasi, dan responsif menciptakan kesan profesional dan modern yang pada gilirannya memengaruhi keputusan pasien.

Penelitian (Hartono et al., 2024) tentang analisis pengalaman pengguna aplikasi pelacakan kesehatan digital di Indonesia juga memperkuat temuan ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa pengalaman pengguna yang baik pada aplikasi kesehatan berkontribusi dalam membentuk persepsi profesionalisme dan kredibilitas institusi kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa UX yang baik bukan sekadar aspek teknis, melainkan faktor strategis yang memengaruhi persepsi dan keputusan pasien terhadap institusi kesehatan.

Penelitian (Triana Imanda et al., 2023) juga relevan dalam konteks ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa bauran pemasaran produk yang dalam era digital mencakup pengalaman interaksi pasien dengan platform digital rumah sakit merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan pasien. Website rumah sakit dengan UX yang baik dapat dipandang sebagai bagian dari produk digital yang ditawarkan, yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Secara teoritis, temuan ini didukung oleh Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), di mana perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan yang dirasakan) merupakan dua konstruk utama yang menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi. Website RSUD Waled yang mudah dinavigasi, informatif, dan responsif akan meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya mendorong keputusan pasien untuk memilih rumah sakit tersebut.

Dengan demikian, RSUD Waled perlu terus meningkatkan UX website-nya sebagai investasi strategis untuk meningkatkan keputusan pasien, terutama di era di mana sebagian besar calon pasien melakukan pencarian informasi melalui platform digital sebelum menentukan pilihan. Pengalaman pengguna yang positif akan

CC BY-SA 4.0

menciptakan kesan profesional dan modern yang menjadi pertimbangan penting bagi pasien dalam memilih rumah sakit.

Digital Trust Dapat Memediasi Pengaruh Online Health Information Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Digital Trust berperan sebagai variabel pemediasi dalam pengaruh Online Health Information terhadap keputusan memilih rumah sakit, dengan nilai koefisien efek tidak langsung sebesar 0,280 dan nilai P-Value 0,001. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh OHI terhadap keputusan memilih tidak bersifat langsung sepenuhnya, melainkan dimediasi oleh kepercayaan digital yang terbentuk pada diri pasien. Temuan ini sangat didukung oleh penelitian Soraia de (Catapan et al., 2025) yang melakukan systematic review terhadap 49 studi tentang kepercayaan konsumen dan tenaga kesehatan terhadap layanan kesehatan digital. Penelitian tersebut menemukan bahwa kepercayaan konsumen dipengaruhi oleh interaksi manusia, risiko yang dirasakan, privasi, literasi digital, akurasi data, dan kepuasan.

(Catapan et al., 2025) juga menyoroti perlunya kerangka teoritis yang lebih kuat dalam mengukur kepercayaan digital. Temuan ini relevan dengan konteks RSUD Waled, di mana kepercayaan digital pasien terbentuk melalui akurasi informasi yang disajikan secara daring serta jaminan privasi dan keamanan data.

Penelitian (Salma et al., 2024) tentang pengaruh kepercayaan, keyakinan kesehatan, dan penerimaan teknologi terhadap niat menggunakan mHealth di Indonesia juga sangat relevan. Penelitian tersebut secara empiris membuktikan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi niat masyarakat Indonesia untuk menggunakan layanan kesehatan digital. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa digital trust memperkuat hubungan antara informasi kesehatan daring dan keputusan memilih rumah sakit.

Penelitian (Wijayanti et al., 2021) juga mendukung temuan ini. Studi tersebut menemukan bahwa niat mencari informasi kesehatan di media sosial dipengaruhi oleh persepsi risiko dan kerangka sikap. Dalam konteks mediasi, persepsi risiko yang rendah dan sikap positif terhadap informasi kesehatan daring akan meningkatkan kepercayaan digital, yang pada gilirannya memperkuat keputusan pasien untuk memilih rumah sakit.

Secara teoritis, temuan ini didukung oleh Teori Kepercayaan (Trust Theory) yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk dari tiga dimensi utama: kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence), dan integritas (integrity). Dalam konteks digital, pasien yang mengakses informasi kesehatan daring akan membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit jika mereka menilai bahwa informasi yang disajikan akurat (kemampuan), rumah sakit memiliki niat baik dalam menyajikan informasi (kebaikan hati), dan informasi tersebut konsisten serta jujur (integritas). Kepercayaan digital yang terbentuk inilah yang kemudian memperkuat pengaruh OHI terhadap keputusan memilih rumah sakit.

Dengan demikian, RSUD Waled tidak hanya perlu menyediakan informasi kesehatan yang akurat dan relevan, tetapi juga perlu membangun kepercayaan digital melalui jaminan keamanan data, transparansi informasi, dan konsistensi layanan digital. Kepercayaan digital yang kuat akan memperkuat efek informasi kesehatan daring terhadap keputusan pasien untuk memilih RSUD Waled.

Digital Trust Dapat Memediasi Pengaruh User Experience Website Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Digital Trust juga berperan sebagai variabel pemediasi dalam pengaruh User Experience Website terhadap keputusan memilih rumah sakit, dengan nilai koefisien efek tidak langsung sebesar 0,336 dan nilai P-Value 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna website yang baik tidak secara langsung mendorong keputusan memilih, melainkan melalui pembentukan kepercayaan digital terlebih dahulu. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Catapan et al., 2025) yang menegaskan bahwa kepercayaan konsumen terhadap layanan kesehatan digital dibangun melalui berbagai faktor, termasuk kepuasan dan akurasi data. UX website yang baik yang mencakup kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan kejelasan informasi akan meningkatkan kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap akurasi data yang disajikan, yang pada gilirannya membangun kepercayaan digital.

Penelitian (Hartono et al., 2024; Sopyan, 2021) tentang analisis pengalaman pengguna aplikasi pelacakan kesehatan digital di Indonesia juga mendukung temuan ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa pengalaman pengguna yang baik pada aplikasi kesehatan berkontribusi dalam membentuk persepsi profesionalisme dan kredibilitas institusi kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman digital yang positif akan membangun kepercayaan pasien terhadap institusi, yang kemudian memperkuat keputusan mereka untuk memilih rumah sakit tersebut.

Penelitian (Salma et al., 2024) juga relevan dalam konteks ini. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi niat menggunakan layanan kesehatan digital di

CC BY-SA 4.0

Indonesia. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan digital yang terbentuk melalui pengalaman pengguna yang baik akan memperkuat hubungan antara pengalaman digital dan keputusan konsumen.
Penelitian (Triana Imanda et al., 2023) dari Universitas Respati Indonesia juga mendukung temuan ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa bauran pemasaran produk merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan pasien. Dalam era digital, pengalaman pengguna website yang baik dapat dipandang sebagai bagian dari produk digital yang ditawarkan rumah sakit. Website yang memberikan pengalaman positif akan meningkatkan persepsi terhadap produk secara keseluruhan, yang kemudian membangun kepercayaan dan mendorong keputusan.
Secara teoritis, temuan ini didukung oleh Teori Stimulus-Organisme-Respons (SOR) yang dikemukakan oleh Mehrabian dan Russell (1974). Dalam kerangka ini, UX Website bertindak sebagai Stimulus yang memicu proses kognitif internal pasien (Organism), yaitu Digital Trust. Kepercayaan digital yang terbentuk kemudian mendorong Response berupa keputusan memilih rumah sakit. Dengan kata lain, pengalaman pengguna website yang baik menciptakan persepsi bahwa rumah sakit adalah institusi yang modern, profesional, dan peduli pada kebutuhan pasien. Persepsi ini membangun kepercayaan digital, yang kemudian memperkuat keputusan pasien untuk memilih RSUD Waled.
Dengan demikian, RSUD Waled perlu memastikan bahwa website dan platform digital-nya tidak hanya informatif dan mudah digunakan, tetapi juga mampu membangun kepercayaan digital melalui desain yang profesional, keamanan data yang terjamin, dan konsistensi layanan. Pengalaman digital yang positif akan menciptakan kepercayaan yang kuat, yang pada gilirannya menjadi pondasi bagi keputusan pasien untuk memilih RSUD Waled di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh Online Health Information dan User Experience Website terhadap keputusan memilih rumah sakit, dengan peran Digital Trust sebagai mediator variabel pada pasien rawat jalan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:
Online Health Information berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit adalah positif dan signifikan, dimana jika Online Health Information meningkat maka keputusan memilih rumah sakit juga meningkat.
User Experience Website berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit adalah positif dan signifikan, dimana jika User Experience Website meningkat maka keputusan memilih rumah sakit juga meningkat.
Digital Trust berperan dalam memediasi Online Health Information terhadap keputusan memilih Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waled Kabupaten Cirebon sebesar 0.280 dengan P-Value, 0.001 < 0.05 (signifikan)
Digital Trust berperan dalam memediasi User Experience Website terhadap keputusan memilih Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waled Kabupaten Cirebon sebesar 0.336 dengan P-Value 0.000 < 0.05 (signifikan)

DAFTAR PUSTAKA

Baptista, P., Cunha, S., Pereira, J. S. A., Casal, S., Batista, K. D., Araújo, W. L., Antunes, W. C., Cavatte, P. C., Moraes, G. A. B. K., Martins, S. C. V. C. V., DaMatta, F. M. F. F. M. F. M. F. M. F. M., Yasuda, T., Fujii, Y., Yamaguchi, T., Barbosa, R. A., Santini, P. T., Guilherme, L. R. G., Uction, I., Simkin, A. J., … Suleria, R. (2018). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. Photosynthetica, 2(1), 1–13. http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-93594-2%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0877-3%0Aht

Catapan, S. de C., Sazon, H., Zheng, S., Gallegos-Rejas, V., Mendis, R., Santiago, P. H. R., & Kelly, J. T. (2025). A systematic review of consumers' and healthcare professionals' trust in digital healthcare. Npj Digital Medicine, 8(1). https://doi.org/10.1038/s41746-025-01510-8

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks. Sage.

Hartono, S., Triantono, H. B., Hartono, H., Sulistyo, M. H., & Shahudin, F. (2024). The User Experience Analysis of Digital Health Tracking Application in Indonesia. Journal of Computer Science, 20(9), 1099–1109. https://doi.org/10.3844/JCSSP.2024.1099.1109

Jia, X., Pang, Y., & Liu, L. S. (2021). Online health information seeking behavior: A systematic review. In Healthcare (Switzerland) (Vol. 9, Number 12). MDPI. https://doi.org/10.3390/healthcare9121740

CC BY-SA 4.0

Rahadiani Permana, O., Wibisono, B., Ezizah, M., Jati, G., Terusan Pemuda, J., Kesambi, K., Cirebon, K., Barat, J., & Swadaya Gunung Jati Jl Terusan Pemuda, U. (n.d.). The Relationship Between Informed Consent Provision and Anxiety in Patients Undergoing Elective Surgery at RSUD Waled, Cirebon Regency-Ouve Rahadiani Permana et.al The Relationship Between Informed Consent Provision and Anxiety in Patients Undergoing Elective Surgery at RSUD Waled, Cirebon Regency. 16. https://doi.org/10.54209/eduhealth.v16i01

Salma, S. A., Widyanti, A., Muslim, K., Wijayanto, T., Trapsilawati, F., Arini, H. M., & Wibawa, A. D. (2024). The Influence of Trust, Health Beliefs, and Technology Acceptance on The Intent to use an Mhealth in Indonesia: An Empirical Study of Users and Non-Users. International Journal of Technology, 15(5), 1247–1257. https://doi.org/10.14716/ijtech.v15i5.5291

Sopyan, A. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Bekasi. Secad, 1(Marketing Mix).

Sugiyono. (2018). Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif.

Triana Imanda, E., Germas Kodyat, A., & Windiyaningsih, C. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Memilih Pelayanan Pada Pasien Umum Rawat Jalan RS Sari Asih Karawaci. 7(4).

Wijayanti, R. P., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2021). Intention to seek health information on social media in Indonesia. Procedia Computer Science, 197, 118–125. https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.125

CC BY-SA 4.0