



JNPH

Volume 13 No. 1 (April 2025)

© The Author(s) 2025

PERAN KEPERCAYAAN DALAM KEPUTUSAN TERAPI HEMODIALISA PASIEN MELALUI FAKTOR PSIKOLOGIS DAN SOSIAL

THE ROLE OF THE TRUST IN PATIENTS' HEMODIALYSIS THERAPY DECISIONS: THROUGH PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL FACTORS

LISA NURBANI, ROKIAH KUSUMAPRADJA, ERRY YUDHYA MULYANI
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT,
UNIVERSITAS ESA UNGGUL, JAKARTA, INDONESIA

Email: doktik15@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Penelitian ini dilandaskan hasil observasi awal yang menginformasikan bahwa 30% pasien hemodialisa enggan melanjutkan terapi hemodialisa. Alasan pasien tidak berminat melanjutkan terapi hemodialisa bahwa kepercayaan diri, pengalaman negatif, stigma sosial, dukungan yang minim, beban ekonomi, dan kurangnya informasi mempengaruhi keputusan pasien untuk tidak melanjutkan terapi hemodialisa. Rasa ragu akan efektivitas terapi dan dampaknya terhadap kualitas hidup juga menjadi alasan utama pasien menghentikan terapi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap secara empiris pengaruh faktor psikologis dan faktor sosial terhadap keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Metode: Jenis penelitian termasuk dalam kuantitatif dengan desain kausalitas. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan dan rawat inap. Teknik sampling menggunakan non-probability, dengan perhitungan yang mengalikan jumlah indikator dengan 5 kali observasi, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 130 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan metode analisa menggunakan analisa three box method serta Structural Equation Modelling (SEM) melalui software LISREL. Hasil dan Pembahasan: Hasil analisa membuktikan bahwa faktor psikologis dan faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Faktor psikologis dan faktor sosial berpengaruh terhadap kepercayaan. Kesimpulan: Faktor psikologis, faktor sosial dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pasien, dan faktor sosial merupakan variabel dominan yang mampu meningkatkan keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa.

Kata Kunci: Faktor Psikologis, Faktor Sosial, Kepercayaan, Keputusan Pasien, Terapi Hemodialisa

ABSTRACT

Intoduction: This study was based on preliminary observations that indicated 30% of

hemodialysis patients were reluctant to continue their therapy. Various factors influenced this reluctance, including low self-confidence, negative experiences, social stigma, lack of support, financial burdens, and insufficient information. Additionally, doubts about the therapy's effectiveness and its impact on quality of life were significant reasons for discontinuation. The purpose of this study was to empirically examine how psychological and social factors influenced patients' decisions to undergo hemodialysis, with trust serving as an intervening variable. Method: . This research employed a quantitative approach with a causality design, focusing on both outpatients and inpatients. The sampling technique was non-probability, calculated by multiplying the number of indicators by five observations, resulting in a sample size of 130 respondents. Data collection was conducted through questionnaires, and analysis utilized the three-box method and Structural Equation Modelling (SEM) via LISREL software. Result and Discussion: The results demonstrated that both psychological and social factors significantly affected patient decisions, with trust acting as an intervening variable. Furthermore, psychological and social factors positively influenced trust, while all three—psychological factors, social factors, and trust—impacted patient decisions. Conclusion: Notably, social factors emerged as the dominant variable that could enhance patient decisions regarding therapy.

Keywords: Psychological Factors, Social Factors, Trust, Patient Decisions, Hemodialysis Therapy

PENDAHULUAN

Pasien dengan gagal ginjal kronis dan penyakit jantung kronis merupakan kelompok yang mengalami tantangan kesehatan serius dan kompleks. Gagal ginjal kronis, yang ditandai oleh penurunan fungsi ginjal yang progresif, memerlukan intervensi medis seperti terapi hemodialisa untuk mempertahankan kualitas hidup. Sementara itu, penyakit jantung kronis mencakup berbagai kondisi yang berdampak pada kemampuan jantung untuk memompa darah secara efektif, yang dapat berujung pada komplikasi serius jika tidak ditangani dengan baik.

Pertumbuhan jumlah pasien dengan kedua kondisi ini menunjukkan tren yang mengkhawatirkan, baik secara global maupun di Indonesia. Dalam dua dekade terakhir, insiden gagal ginjal kronis di Indonesia meningkat dua kali lipat, dengan biaya pengobatan yang terus meningkat, mencapai triliunan rupiah dalam klaim jaminan kesehatan [1], dan Pada tahun 2014, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan membayar klaim kasus Gagal Ginjal Kronis (GGK) sebesar Rp 2,2 Triliun

dan pada tahun 2015 meningkat menjadi Rp 2,7 Triliun [2].

Salah satu layanan vital bagi pasien gagal ginjal dan penyakit jantung kronis adalah terapi hemodialisa (HD), yang bertujuan untuk menyaring limbah dan air dari darah, meskipun tidak menyembuhkan penyakit tersebut. Di Indonesia, jumlah pasien gagal ginjal kronis meningkat pesat, dan biaya terapi yang tinggi menjadi pertimbangan utama bagi pasien dalam mengambil keputusan [2].

Keputusan individu untuk melakukan terapi Hemodialisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kepemilikan jaminan sosial karena menimbang biaya terapi yang tidak murah dan keyakinan terhadap pengobatan alternatif [3]. Theory of Planned Behavior (TPB) [4] menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol terhadap perilaku. Selain itu, faktor psikologis, seperti motivasi dan persepsi, serta faktor sosial dari lingkungan, berperan penting dalam mendorong pasien untuk menjalani terapi hemodialisa hidupnya [5], [6].

Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan juga merupakan faktor

krusial dalam keputusan mereka. Kepercayaan dibangun melalui pengalaman dan sangat mempengaruhi pilihan rumah sakit serta dapat menciptakan loyalitas pasien [18]. Dalam konteks ini, kepercayaan berhubungan dengan kompetensi, integritas, dan ketulusan penyedia layanan [19], yang semuanya berkontribusi pada keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [20], [21].

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa masalah faktor psikologis, faktor sosial, dan kepercayaan melandasi keputusan pasien melakukan terapi hemodialisa juga hal tersebut didukung penelitian terdahulu bahwa faktor psikologis mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [9], [10], [11], faktor sosial mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [15], [16], dan kepercayaan pasien pun menjadi dasar penentu keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [20], [22], [18], [21]. Tetapi dari penelitian-penelitian tersebut belum ada yang secara bersamaan memadukan variabel faktor psikologi, faktor sosial dan kepercayaan yang dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa, sehingga penelitian ini memiliki kebaruan yang menyatukan variabel-variabel tersebut dalam satu penelitian utuh, karena sesuai dengan permasalahan tentang menurunnya jumlah pasien di tahun 2023, dibandingkan tahun 2022, serta keterangan-keterangan yang merujuk pada permasalahan keputusan pasien untuk tetap menjalankan terapi hemodialisa di salah satu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jakarta.

Salah satu RSUD di Jakarta mengalami masalah serius terkait keputusan pasien untuk melanjutkan terapi hemodialisa. Penting untuk mengidentifikasi alasan mengapa banyak pasien tidak berminat melanjutkan terapi hemodialisa. Hasil wawancara dengan beberapa pasien disimpulkan bahwa salah satu faktor utama adalah kepercayaan diri dan efikasi diri pasien; ketika mereka merasa tidak yakin akan efektivitas terapi, mereka cenderung memilih untuk tidak melanjutkan. Pengalaman negatif sebelumnya, seperti efek

samping atau komplikasi, juga dapat menimbulkan rasa takut yang menghambat keberanian untuk melanjutkan. Selain itu, stigma sosial dan perasaan terasing akibat kondisi kesehatan dapat mengurangi motivasi, terutama jika dukungan sosial dari keluarga atau teman tidak memadai. Faktor ekonomi, seperti biaya terapi yang tinggi, juga menjadi pertimbangan penting yang membuat pasien merasa terbebani. Kualitas hidup dan gangguan pada aktivitas sehari-hari akibat terapi bisa menjadi alasan lain; jika pasien merasa bahwa terapi mengurangi kualitas hidupnya, sehingga memilih untuk menghentikannya. Terakhir, kurangnya informasi yang memadai tentang terapi hemodialisa dapat menimbulkan kebingungan dan keraguan, sehingga mengurangi minat pasien untuk melanjutkan.

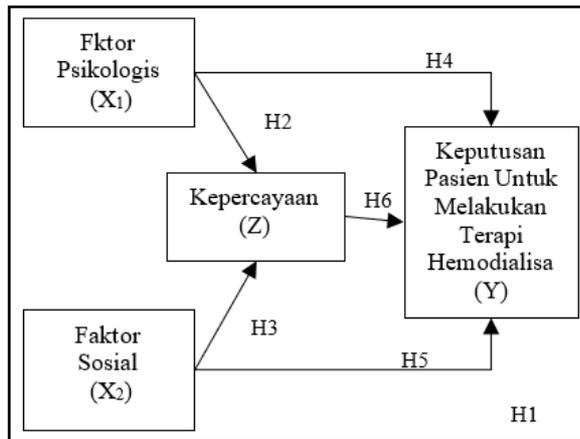
Hasil studi pendahuluan dari 200 pasien yang berkunjung, hanya 30% yang tetap melanjutkan terapi, sementara 50% merasa kurang puas dengan pelayanan, terutama terkait sikap dokter dan perawat yang dianggap kurang responsif dan ramah. Faktor psikologis seperti persepsi dan motivasi pasien juga berpengaruh, di mana 50% dari mereka merasa tidak ada harapan untuk sembuh dan cenderung mencari pengobatan alternatif. Selain itu, faktor sosial berperan dalam kepatuhan pasien, di mana sebagian pasien merasa membutuhkan pendamping untuk menjalani terapi. Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan juga terganggu akibat pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan, yang menjadikan faktor ini sebagai penentu penting dalam keputusan melanjutkan terapi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor psikologis dan sosial terhadap keputusan pasien, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif dengan desain kausalitas. Berikut digambarkan konstelasi penelitian yang menggambarkan alur

penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Konstelasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang menjalankan terapi hemodialisa di RSUD Tarakan. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan teknik nonprobability sampling. Penentuan jumlah sampel mengacu pada Hair et al. [23]. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa jumlah minimal sampel sebesar 130 responden dengan metode penarikan sampling menggunakan convenience sampling. Teknik pengukuran pada penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner sebagai data primer dengan skala yang digunakan adalah likert poin 4-1.

Pengukuran variabel Keputusan Pasien Untuk Melakukan Terapi Hemodialisa menggunakan 5 item pernyataan mengacu Kotler & Armstrong [24]. Pengukuran variabel faktor psikologis menggunakan 8 item pernyataan mengacu (Schiffman & Kanuk [25]. Pengukuran variabel faktor sosial menggunakan 6 item pernyataan mengacu Cialdini [17]. Pengukuran variabel kepercayaan menggunakan 6 item pernyataan mengacu Mowen & Minor [19].

Teknik analisis menggunakan SEM melalui software LISREL Uji hipotesis dengan tingkat kesalahan 5% sehingga ditetapkan nilai t_{tabel} 1,96, jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak [23].

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis karakteristik responden penelitian ini pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			Jumlah
Kategori	Jumlah	Persentase	
Wanita	47	36%	130
Pria	83	64%	
Responden Berdasarkan Usia			Jumlah
Kategori	Jumlah	Persentase	
25 - 30 Tahun	17	13%	130
31 - 35 Tahun	26	20%	
36 - 40Tahun	29	22%	
> 40 Tahun	58	45%	
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir			Jumlah
Kategori	Jumlah	Persentase	
≤SMU / Sederajat	29	22%	130
Diploma	32	25%	
Sarjana	46	35%	
Pasca Sarjana	23	18%	
Responden Berdasarkan Pekerjaan			Jumlah
Kategori	Jumlah	Persentase	
Tidak bekerja	26	20%	130
Karyawan swasta	38	29%	
PNS / TNI / Polri	27	21%	
Wiraswasta	39	30%	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil Uji Confirmatory factor analysis (CFA)

Hasil uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) menunjukkan bahwa semua indikator memiliki loading factor yang memenuhi syarat, dengan nilai berkisar antara 0.61 hingga 0.87. Loading factor yang dianggap baik umumnya berada di atas 0.60, yang menandakan bahwa setiap indikator berkontribusi signifikan terhadap konstruk yang diukur. Selain itu, nilai Composite Reliability (CR) untuk semua variabel berada dalam rentang 0.88 hingga 0.91, menunjukkan konsistensi internal yang baik, karena nilai CR yang lebih besar dari 0.70 dianggap memadai. Sementara itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk

setiap variabel berkisar antara 0.55 hingga 0.62, yang juga memenuhi syarat, karena nilai AVE di atas 0.50 menunjukkan bahwa lebih dari 50% varian indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur. Dengan demikian, hasil CFA menunjukkan bahwa model pengukuran yang diusulkan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

Uji Kecocokan Model Struktural

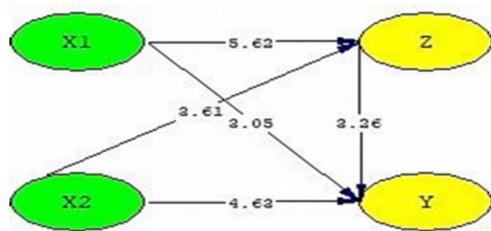
Tabel 2. Hasil Uji Kecocokan Model Struktural

GoFI	Nilai Standar	Hasil	Kesimpulan
AGFI	≥ 0,90	0,95	Good fit
CFI	≥ 0,90	0,95	Good fit
GFI	≥ 0,90	0,91	Good fit
IFI	≥ 0,90	0,95	Good fit
RFI	≥ 0,90	0,92	Good fit
NNFI	≥ 0,90	0,94	Good fit
NFI	≥ 0,90	0,92	Good fit
Probability	< 0,05	0,000	Good fit
RMSEA	< 0,080	0,063	Good fit

Berdasarkan tabel 2, seluruh indikator yang menunjukkan hasil kecocokan yang baik yaitu, maka model penelitian dapat dikatakan good fit untuk mengukur hubungan antara variabel laten dan variabel yang diamati. Sehingga keadaan good fit berdasarkan hasil analisa di atas menunjukkan bahwa model yang akan diteliti memiliki hubungan linier secara simultan.

Uji Hipotesis

Berikut hasil analisa dapat digambarkan oleh gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Diagram Jalur Model Uji Signifikansi

Tabel 3. Rangkuman Uji Hipotesis

Pengaruh Tidak Langsung	T _{Value}	Kesimpulan
Faktor psikologis→kepercayaan→Keputusan Pasien Melakukan Terapi HD	5,95	H1 Diterima
Faktor sosial→kepercayaan→Keputusan Pasien Melakukan Terapi HD	5,91	
Pengaruh Langsung	T _{Value}	Kesimpulan
Faktor psikologis→kepercayaan	5,62	H2 Diterima
Faktor sosial→kepercayaan	3,61	H3 Diterima
Faktor psikologis→Keputusan Pasien Melakukan Terapi HD	3,05	H4 Diterima
Faktor sosial→Keputusan Pasien Melakukan Terapi HD	4,63	H5 Diterima
Kepercayaan→Keputusan Pasien Melakukan Terapi HD	3,26	H6 Diterima

Sumber: Hasil Olahan Lisrel (2024)

Analisis Indeks Three-Box Method

Tabel 4. Matrik Analisa Three-Box Method

Variabel	Indeks			Perilaku
	R	S	T	
Faktor psikologis			*	Termotivasi
Faktor sosial			*	Terdorong
Kepercayaan			*	Percaya
Keputusan Pasien Melakukan Terapi HD			*	Memilih

Berdasarkan tabel yang ada, faktor psikologis menunjukkan bahwa pasien termotivasi dengan dorongan internal yang kuat untuk berperilaku. Faktor sosial juga menunjukkan bahwa pasien terdorong, menandakan efektivitas upaya untuk mengubah sikap dan perilaku mereka. Selain itu, variabel kepercayaan menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi positif terhadap layanan yang mereka terima, berdasarkan kualitas dan manfaat yang dirasakan. Terakhir, keputusan pasien menunjukkan bahwa mereka telah

mempertimbangkan berbagai alternatif dengan matang, memperhatikan kebutuhan dan kualitas, yang mengarah pada komitmen untuk memilih terapi hemodialisa.

PEMBAHASAN

Pengaruh Faktor Psikologis dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Pasien untuk Melakukan Terapi Hemodialisa dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening

Hasil analisa menyimpulkan secara faktor psikologis dan faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk melakukan terapi Hemodialisa dengan kepercayaan sebagai variabel intervening, sehingga dengan adanya kepercayaan maka faktor psikologis dan faktor sosial mampu lebih tinggi dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa.

Hasil ini selaras dengan pendapat yang menyatakan bahwa faktor psikologis merupakan respons individu dan sikap individu terhadap rangsangan dari objek sikap yang berhubungan dengan kebutuhan pribadi individu tersebut [25], faktor sosial merupakan upaya dalam merubah tingkah laku individu dan dengan adanya pengaruh sosial maka individu akan percaya untuk menentukan perilakunya [17], dan kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki individu dan semua kesimpulan yang dia buat tentang tujuan merek, fitur, dan manfaat suatu produk atau layanan [19], sedangkan keputusan pembelian merupakan perilaku membeli merek yang paling disukai dari berbagai alternatif yang ada, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan penilaian pelanggan terhadap kualitas yang dipersepsikan, yang mengarahkan pelanggan untuk komitmen memilih produk yang disukainya [24].

Selain itu hasil ini selaras dengan penelitian yang membuktikan bahwa faktor psikologis berhubungan dengan motivasi dan kondisi mental pasien yang melandasinya, sehingga sangat menentukan keputusannya untuk melakukan terapi [10], faktor sosial

membentuk intensi pasien, sehingga sangat mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [16], dan kepercayaan dibentuk dari pengalaman, sehingga sangat menentukan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan [22], serta faktor kepercayaan menjadi landasan utama yang mendorong pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [6].

Hasil analisis menggunakan three box method menunjukkan bahwa faktor psikologis dengan dimensi pengetahuan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap keputusan pasien untuk menjalani terapi hemodialisa, karena pasien menyadari bahwa terapi ini adalah solusi utama untuk menggantikan fungsi ginjal. Meskipun sikap pasien terhadap terapi masih positif, pengaruhnya lebih rendah dibandingkan pengetahuan. Dalam faktor sosial, dimensi pemenuhan menunjukkan bahwa pasien sangat termotivasi untuk menjalani terapi demi kesehatan mereka, sedangkan dimensi konformitas kurang berpengaruh. Di sisi faktor kepercayaan, responden memiliki kepercayaan tinggi terhadap kompetensi tenaga medis, tetapi meragukan ketulusan pelayanan. Terakhir, keputusan pasien juga didorong oleh kesadaran tinggi akan kondisi kesehatan mereka, meskipun pencarian informasi dari sesama pasien masih perlu ditingkatkan untuk mendukung pemahaman dan transparansi biaya terapi.

Pengaruh Faktor Psikologi Terhadap Kepercayaan

Hasil analisa menyimpulkan bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dalam menjalani terapi hemodialisa. Pasien yang memiliki sikap positif terhadap terapi hemodialisa akan lebih cenderung untuk mempercayai manfaat dari perawatan yang dijalani.

Hasil ini mendukung teori bahwa faktor psikologis merupakan respons individu dan sikap individu terhadap rangsangan dari objek sikap yang berhubungan dengan kebutuhan pribadi individu tersebut [25], dan faktor

psikologis merupakan pengaruh yang muncul dari dalam diri individu, dan sangat mempengaruhi intensinya untuk berperilaku [26].

Beberapa penelitian relevan menyimpulkan bahwa faktor psikologis merupakan salah satu penentu kepercayaan pasien pada layanan kesehatan [7], dan faktor psikologis terkait proses dalam mengumpulkan dan menganalisis informasi, sehingga menjadi penentu kepercayaan individu terhadap suatu layanan [8].

Analisis data three box method menunjukkan bahwa dimensi sikap menunjukkan skor terendah, di mana meskipun pasien termotivasi untuk menjalani terapi, kesadaran akan pencegahan komplikasi dan pentingnya menjaga kebugaran tubuh masih perlu ditingkatkan. Ini menekankan perlunya edukasi dan konseling yang lebih baik untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang manfaat jangka panjang terapi hemodialisa.

Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Kepercayaan

Hasil analisa menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dalam menjalani terapi hemodialisa. Ketika pasien merasa didukung oleh orang-orang terdekatnya, lebih cenderung percaya bahwa terapi hemodialisa akan memberikan manfaat.

Hasil ini selaras dengan teori bahwa faktor sosial merupakan upaya dalam merubah tingkah laku individu dan dengan adanya pengaruh sosial maka individu akan percaya untuk menentukan perilakunya [17], dan faktor sosial merupakan upaya merubah sikap, kepercayaan, keyakinan dan persepsi orang lain, pengaruh sosial dan memberikan pengaruh positif atau negatif terhadap perilaku individu [28].

Selain itu hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa faktor sosial membentuk kepercayaan pasien terhadap sistem layanan kesehatan [13], karena faktor sosial terkait aspek pemenuhan

kebutuhan pasien, sehingga menentukan tingkat kepercayaannya [14].

Analisis three box method menunjukkan bahwa dalam faktor sosial, dimensi konformitas mendapatkan skor terendah, menunjukkan bahwa meskipun pasien menyadari pentingnya terapi, keraguan pribadi dan kurangnya ruang untuk berdiskusi menghambat untuk sepenuhnya menyesuaikan sikap dengan norma kelompok.

Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pasien Untuk Melakukan Terapi Hemodialisa

Hasil analisa ditemukan bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menjalani terapi hemodialisa. Pasien yang memiliki sikap positif terhadap hemodialisa cenderung lebih terbuka untuk menerima terapi.

Hasil ini selaras dengan teori bahwa faktor psikologis merupakan respons individu dan sikap individu terhadap rangsangan dari objek sikap yang berhubungan dengan kebutuhan pribadi individu tersebut [25], dan faktor psikologis adalah keadaan psikologis individu yang dapat mempengaruhi proses penentu niat berperilaku [29].

Selain itu hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa faktor psikologis mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa [9], faktor psikologis berhubungan dengan motivasi dan kondisi mental pasien yang melandasinya, sehingga sangat menentukan keputusannya untuk melakukan terapi [10], dan faktor psikologis merupakan landasan yang menentukan perilaku individu, sehingga menjadi kunci sukses untuk mempengaruhi ketertarikannya dalam menentukan keputusannya [11].

Hasil analisis three box method menunjukkan bahwa dimensi sikap menunjukkan skor terendah, terutama terkait pemahaman mengenai peran hemodialisa dalam mencegah komplikasi jangka panjang. Ini menunjukkan perlunya edukasi dan konseling yang lebih intensif untuk

meningkatkan kesadaran pasien tentang risiko komplikasi serta pentingnya terapi dalam menjaga kualitas hidup.

Ketidakpastian pasien mengenai manfaat terapi mengakibatkan kurangnya pertimbangan terhadap referensi dari pasien lain dan ketersediaan fasilitas pembayaran.

Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan Pasien Untuk Melakukan Terapi Hemodialisa

Hasil analisa ditemukan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menjalani terapi hemodialisa. Interaksi sosial dan dukungan dari lingkungan sekitar sangat penting dalam proses pengobatan, sehingga dengan upaya meningkatkan peran faktor sosial, maka keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa meningkat.

Hasil ini selaras dengan teori bahwa faktor sosial merupakan upaya dalam merubah tingkah laku individu dan dengan adanya pengaruh sosial maka individu akan percaya untuk menentukan perilakunya [17], dan faktor sosial merupakan upaya merubah sikap, kepercayaan, keyakinan dan persepsi orang lain, pengaruh sosial dan memberikan pengaruh positif atau negatif terhadap perilaku individu, dan pada satu kondisi yang ambigu, individu cenderung menyesuaikan diri dengan norma yang dibangun oleh rekannya atau lingkungan sosialnya yang lebih konsisten [28].

Selain itu hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan faktor sosial berupa kepatuhan dibutuhkan untuk menentukan keputusan pasien melakukan terapi kesehatan [15], karena faktor sosial membentuk intensi pasien, sehingga sangat mempengaruhi keputusan pasien melakukan terapi hemodialisa [16].

Hasil analisis three box method menunjukkan bahwa dalam faktor sosial, dimensi konformitas menunjukkan skor terendah, menunjukkan bahwa pemahaman pasien mengenai hemodialisa sebagai solusi terbaik untuk gagal ginjal masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan

edukasi yang lebih komprehensif tentang opsi penanganan gagal ginjal dan keunggulan hemodialisa agar pasien lebih yakin dalam memilih terapi yang tepat.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pasien Untuk Melakukan Terapi Hemodialisa

Hasil analisa ditemukan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menjalani terapi hemodialisa, sehingga dengan upaya meningkatkan kepercayaan pasien, maka keputusan pasien untuk melakukan terapi hemodialisa meningkat.

Hasil ini selaras dengan teori kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki individu dan semua kesimpulan yang dia buat tentang tujuan merek, fitur, dan manfaat suatu produk atau layanan [19], dan kepercayaan merupakan suatu sikap yang lahir dari rasa suka dan tidak suka yang menentukan kesediaan pelanggan untuk terus menggunakan suatu produk, dan kepercayaan pada dasarnya dihasilkan oleh kemampuan pemasar dalam memenuhi harapan melalui kinerja produk dan layanan yang berkualitas [30].

Selain itu selaras dengan penelitian yang menyimpulkan kepercayaan pasien menjadi dorongan terciptanya keputusan pasien dalam menentukan pilihan rumah sakit yang akan melayani masalah kesehatannya [20], kepercayaan dibentuk dari pengalaman, sehingga sangat menentukan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan [22], kepercayaan menentukan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit, bahkan lebih lanjut dapat menciptakan loyalitas pasien [18], dan kepercayaan pasien terhadap dokter merupakan kunci sukses pembentuk keputusan pasien untuk melakukan terapi [21].

Hasil analisis three box method menunjukkan bahwa dalam dimensi ketulusan mencatat skor terendah, dengan pernyataan "Saya percaya dokter memberikan pelayanan secara tulus" menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek empati dan

komunikasi. Pasien lebih cenderung mengambil keputusan medis yang mantap ketika merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang tulus serta empatik dari tenaga medis.

KESIMPULAN

Keputusan pasien untuk menjalani terapi hemodialisa dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Meningkatkan kepercayaan pasien dapat diperoleh melalui peningkatan aspek psikologis, seperti pengetahuan dan motivasi, serta dukungan sosial dari keluarga dan lingkungan. Kesiapan mental dan emosional pasien juga berperan penting dalam pengambilan keputusan. Dengan memperkuat kepercayaan pasien terhadap terapi dan tenaga medis, serta meningkatkan dukungan sosial, kemungkinan pasien untuk memilih dan melanjutkan terapi hemodialisa akan semakin tinggi.

Faktor psikologis, sosial, dan kepercayaan berperan penting dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk menjalani terapi hemodialisa. Faktor psikologis mencerminkan respons dan sikap individu terhadap kebutuhan pribadi [25], sementara faktor sosial berupaya mengubah perilaku individu melalui pengaruh sosial yang membangun kepercayaan [17]. Kepercayaan menjadi penentu kunci dalam keputusan pasien, berdasarkan pengetahuan dan kesimpulan yang dibuat tentang manfaat terapi [19]. Keputusan untuk melakukan terapi hemodialisa merupakan perilaku terencana yang dipengaruhi oleh ketiga faktor ini, mendukung teori perilaku terencana yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, dan niat [4].

Implikasi manajerial dari penelitian di RSUD Tarakan menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan dan keputusan pasien dalam terapi hemodialisa, rumah sakit perlu menerapkan beberapa sistem. Pertama, perbaiki Sistem Manajemen Informasi Kesehatan (HIMS) untuk menyediakan

informasi terintegrasi tentang terapi. Kedua, kembangkan Sistem Manajemen Komunitas Pasien untuk membentuk kelompok dukungan yang meningkatkan interaksi dan rasa percaya diri pasien. Ketiga, tingkatkan Sistem Manajemen Komunikasi Pasien agar komunikasi antara pasien dan tenaga medis lebih jelas dan transparan, meningkatkan dimensi ketulusan dalam kepercayaan. Dengan langkah-langkah ini, keputusan pasien untuk melanjutkan terapi hemodialisa diharapkan akan meningkat, serta hasil kesehatan secara keseluruhan dapat diperbaiki.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran untuk kemajuan organisasi rumah sakit di RSUD adalah sebagai berikut: pertama, untuk meningkatkan faktor psikologis, rumah sakit disarankan mengadakan program konseling psikologis dan pelatihan motivasi untuk membantu pasien mengatasi kecemasan dan mengembangkan sikap positif. Kedua, untuk memperkuat faktor sosial, penting untuk membangun dukungan sosial melalui kelompok dukungan yang memungkinkan pasien berbagi pengalaman dan motivasi. Ketiga, untuk membangun kepercayaan pasien, rumah sakit perlu memberikan pelatihan empati kepada tenaga medis untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka. Terakhir, untuk meningkatkan keputusan pasien dalam menjalani terapi hemodialisa, rumah sakit harus memperluas akses informasi akurat dan mengadakan pertemuan rutin antara pasien baru dan pasien yang telah menjalani terapi agar mereka dapat saling memberikan dukungan dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- B. Ahmadpour, M. Ghafourifard, and A. Ghahramanian, "Trust towards nurses who care for haemodialysis patients: a cross-sectional study," *Scand. J. Caring Sci.*, .
- B. Vainikka, "Psychological Factors

- Influencing Consumer Behaviour,” 2022.
- C. Qiu, Y. Zhang, X. Wang, and D. Gu, “Trust-Based Research: Influencing Factors of Patients’ Medical Choice Behavior in the Online Medical Community,” *Healthcare*, vol. 10, no. 5, 2022.
 - E. Ruswanti, A. Eff, and M. Kusumawati, “Word of mouth, trust, satisfaction and effect of repurchase intention to Batavia hospital in west Jakarta, Indonesia,” *Manag. Sci. Lett.*, vol. 10, no. 2, pp. 265–270, 2020.
 - F. Agustina, K. Yetti, and L. Sukmarini, “Contributing factors to hemodialysis adherence in Aceh, Indonesia,” *Enferm. Clin.*, vol. 29, pp. 238–242, 2019.
 - I. Ajzen, *EBOOK: Attitudes, Personality and Behaviour*. McGraw-Hill Education, 2005.
 - I. O. Friberg, L. Mårtensson, B. Haraldsson, G. Krantz, S. Määttä, and K. Järbrink, “Patients’ Perceptions and Factors Affecting Dialysis Modality Decisions,” *Perit. Dial. Int.*, vol. 38, no. 5, pp. 334–342, 2019.
 - J. Antoun et al., “Exploring patients’ experiences of the impact of dialysis therapies on quality of life and wellbeing,” *J. Ren. Care*, vol. 49, no. 1, pp. 15–23, 2023.
 - J. C. Mowen and M. Minor, *Consumer Behavior: A Framework*. Prentice Hall, 2001.
 - J. F. J. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate data analysis*, 8th ed. Cengage Learning EMEA, 2019.
 - J. Finderup, J. Dam Jensen, and K. Lomborg, “Evaluation of a shared decision-making intervention for dialysis choice at four Danish hospitals: a qualitative study of patient perspective,” *BMJ Open*, vol. 9, no. 10, p. e029090, Oct. 2019.
 - J. P. Peter and C. J. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 9th ed. New York: McGraw- Hill/Irwin., 2010.
 - J. Wirtz and C. Lovelock, *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Ninth Edition)*. World Scientific Publishing Company, 2021.
 - L. Schiffman and L. Kanuk, *Consumer Behavior*, 10 th. New Jersey: Pearson Education Limited, 2010.
 - M. A. Alhamad et al., “Factors Affecting Adherence to Hemodialysis Therapy Among Patients With End-Stage Renal Disease Attending In-Center Hemodialysis in Al-Ahsa Region, Saudi Arabia.,” *Cureus*, vol. 15, no. 10, p. e46701, Oct. 2023.
 - M. Baroudi, I. Goicolea, A.-K. Hurtig, and M. San-Sebastian, “Social factors associated with trust in the health system in northern Sweden: a cross-sectional study,” *BMC Public Health*, vol. 22, no. 1, p. 881, 2022.
 - M. Nurtandhee, “Estimasi Biaya Pelayanan Kesehatan sebagai Upaya Pencegahan Defisit Dana Jaminan Sosial untuk Penyakit Gagal Ginjal,” *J. Jaminan Kesehat. Nas.*, vol. 3, no. 2, pp. 84–101, 2023.
 - M. R. DiMatteo, H. S. Lepper, and T. W. Croghan, “Depression is a risk factor for noncompliance with medical treatment: meta-analysis of the effects of anxiety and depression on patient adherence.,” *Arch. Intern. Med.*, vol. 160, no. 14, pp. 2101–2107, Jul. 2020.
 - M. Reyes, J. N. Fuertes, M. T. Moore, G. J. Punnakudiyil, L. Calvo, and S. Rubinstein, “Psychological and relational factors in ESRD hemodialysis treatment in an underserved community,” *Patient Educ. Couns.*, vol. 104, no. 1, pp. 149–154, 2021.
 - M. Sharif, B. Shao, F. Xiao, and M. Kashif, “The Impact of Psychological Factors on Consumers Trust in Adoption of M-Commerce,” *Int. Bus. Res.*, vol. 7, Apr. 2019.
 - N. Kraetschmer, N. Sharpe, S. Urowitz, and R. B. Deber, “How does trust affect patient preferences for participation in decision-making?,” *Health Expect.*, vol. 7, no. 4, pp. 317–326, Dec. 2021.
 - P. A. M. Gregory and Z. Austin, “Understanding the psychology of trust

- between patients and their community pharmacists.,” *Can. Pharm. J. (Ott)*., vol. 154, no. 2, pp. 120–128, 2021.
- P. Kotler and G. Armstrong, *Principles of Marketing*, 17th ed. London: Pearson, 2017.
- PERNEFRI, *Konsensus Transplantasi Ginjal 2013*, vol. I. 2013.
- R. A. Baron, D. E. Byrne, and N. R. Branscombe, *Social Psychology*. Pearson/Allyn & Bacon, 2006.
- R. B. Cialdini, *Influence: The Psychology of Persuasion*. HarperCollins e-books, 2009.
- R. Barnea, A. Tur-Sinai, O. Levtzion-Korach, Y. Weiss, and O. Tal, “Patient preferences and choices as a reflection of trust-A cluster analysis comparing postsurgical perceptions in a private and a public hospital.,” *Heal. Expect. an Int. J. public Particip. Heal. care Heal. policy*, vol. 25, no. 5, pp. 2340–2354, Oct. 2022.
- R. D. Blackwell, P. W. Miniard, and J. F. Engel, *Consumer Behavior*. Thomson South-Western, 2006.
- S. Chandra and M. Mohammadnezhad, “Investigating factors influencing patient trust in a developing Pacific Island Country, Fiji, 2018,” *Heliyon*, vol. 6, p. e05680, Dec. 2020.
- S. P. Robbins and T. Judge, *Organizational Behavior*. Pearson, 2019.