

Pengaruh Persepsi Informasi dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening

Heston G.B Naitupulu¹, Ratna Indrawati², Endang Ruswanti³

¹Siloam Hospitals Kebon Jeruk

Jl. Raya Perjuangan Kav. 8, Kebon Jeruk Jakarta 11530

^{2,3}Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

Korespondensi E-mail:heston.napitupulu@student.esaunggul.ac.id

Submitted: Januari 2025, Revised: Februari 2025, Accepted: Maret 2025

Abstract

This study is based on the results of initial observations that in 2023 there are 225 patients who are planned to undergo bypass surgery, but the realization is only 182 patients (80%). The purpose of this study is to empirically reveal the influence of information perception and psychological factors on patient decisions with trust as an intervening variable. The type of research is included in the quantitative with a *cross-sectional study design*. The population used is heart patients who are planned to undergo *bypass* surgery in 2023 as many as 225 patients. The sampling technique uses *non-probability*, with calculations using the *lameshouw* formula so that the number of samples is 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire, and the analysis method uses *the three-box method* and *PLS-SEM* analysis with the help of *the Smart-PLS program*. The results of the analysis prove that information perception and psychological factors have a positive and significant effect on patient decisions with trust as an intervening variable, so that with the existence of trust, information perception and psychological factors are able to be higher in influencing patient decisions. Information perception, psychological factors and trust have a positive and significant effect on patient decisions, and information perception is the dominant variable that is able to improve patient decisions.

Keywords: Information perception, psychological factors of belief, decision, patient, bypass surgery.

Abstrak

Penelitian ini dilandaskan hasil observasi awal bahwa di 2023 terdapat 225 pasien yang direncanakan akan melakukan operasi *bypass*, tetapi realisasinya hanya sebanyak 182 pasien (80%). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap secara empiris pengaruh persepsi informasi dan faktor psikologis terhadap keputusan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian termasuk dalam kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Populasi yang digunakan adalah pasien jantung yang direncanakan melakukan operasi *bypas* rentang tahun 2023 sebanyak 225 pasien. Teknik sampling menggunakan *non-probability*, dengan perhitungan menggunakan rumus *lameshouw* sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan metode analisa menggunakan analisa *three box method* serta *PLS-SEM* dengan bantuan program *Smart-PLS*. Hasil analisa membuktikan bahwa persepsi informasi dan faktor psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening, sehingga dengan adanya kepercayaan, membuat persepsi informasi dan faktor psikologis mampu lebih tinggi dalam mempengaruhi keputusan pasien. Persepsi informasi, faktor psikologis dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien, dan persepsi informasi merupakan variabel dominan yang mampu meningkatkan keputusan pasien.

Kata Kunci: Persepsi informasi, faktor psikologis kepercayaan, keputusan, pasien, operasi bypass.

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk perilaku individu adalah menentukan keputusan dalam memilih suatu objek (Rozenkowska, 2023), lebih khusus keputusan pasien melakukan operasi dilandasi oleh kualitas informasi yang disampaikan dokter dalam tentang proses dan risiko yang dihadapi pasien (Di Luca & Del

Rio, 2021), selain itu informasi mengenai biaya layanan berperan penting menentukan keputusan pasien melakukan operasi (Zhuang et al., 2020), faktor psikologis menjadi landasan utama yang menentukan keputusan pasien melakukan operasi (Moldes-Moro & de Dios-Duarte, 2023), dan yang terpenting

adalah terbentuknya kepercayaan pasien, sehingga mereka bersedia melakukan operasi (Hogikyan et al., 2021), dan keputusan individu untuk memenuhi kebutuhannya ditentukan aspek pengenalan masalah, pencarian informasi, dan evaluasi alternatif (Kotler & Armstrong, 2017).

Informasi dokter dalam mengedukasi pasien, berfungsi membangun kepercayaan pasien atas kredibilitas dokter dalam menangani pasien (Amelung et al., 2020), kemampuan dokter untuk berkomunikasi, menjelaskan suatu keadaan dimana informasi yang disampaikan akan berdampak pada kepercayaan pasien (Gu et al., 2022), informasi mengenai keberhasilan penanganan pasien menjadi penentu kepercayaan pasien atas kredibilitas rumah sakit (Lewandowski et al., 2021), informasi tentang kualitas keperawatan dibutuhkan agar pasien dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan operasi pada salah satu rumah sakit (Dijs-Elsinga et al., 2020), informasi yang dijelaskan dokter tentang risiko, manfaat, dan alternatif dari prosedur operasi, menentukan keputusan pasien untuk melakukan operasi (Atlas et al., 2019), karena informasi dibutuhkan pasien untuk memahami prosedur medis bedah yang harus dilaluinya, sehingga sangat menentukan keputusan pasien untuk melakukan operasi (Glaser et al., 2020), dan informasi berkaitan dengan relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan dapat dipercaya (Burch et al., 1979).

Faktor psikologis merupakan salah satu penentu kepercayaan pasien pada layanan kesehatan (Gregory & Austin, 2021), faktor psikologis terkait proses dalam mengumpulkan dan menganalisis informasi, sehingga menjadi penentu kepercayaan individu terhadap suatu layanan (Sharif et al., 2019), faktor psikologis mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan operasi jantung (Rosendahl et al., 2021), faktor psikologis berhubungan dengan motivasi pasien yang melandasinya, sehingga sangat menentukan keputusannya untuk melakukan operasi (Contrada et al., 2022), dan faktor psikologi merupakan landasan yang menentukan perilaku individu, sehingga menjadi kunci sukses untuk mempengaruhi ketertarikannya dalam menentukan keputusannya (Vainikka, 2022), karena faktor psikologis berhubungan dengan aspek

motivasi, pengetahuan, persepsi, dan sikap (Lamb et al., 2006).

Sebelum terjadinya keputusan pasien untuk menentukan pilihannya, kepercayaan wajib dibangun agar mereka percaya atas kredibilitas penyedia layanan (Elizar et al., 2020), kepercayaan pasien menjadi dorongan terciptanya keputusan pasien dalam menentukan pilihan rumah sakit yang akan melayani masalah kesehatannya (Qiu et al., 2022), kepercayaan dibentuk dari pengalaman, sehingga sangat menentukan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan (Barnea et al., 2022), kepercayaan menentukan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit, bahkan lebih lanjut dapat menciptakan loyalitas pasien (Ruswanti et al., 2020), dan kepercayaan pasien terhadap dokter merupakan kunci sukses pembentuk keputusan pasien untuk melakukan pengobatan (Kraetschmer et al., 2021), karena kepercayaan dibentuk oleh aspek kompetensi, integritas dan ketulusan (Mowen & Minor, 2001).

Rumah X merupakan rumah sakit kelas B dengan pelayanan utama difokuskan pada pelayanan pasien dengan penyakit kardiovaskular. Pelayanan pasien dengan penyakit kardiovaskular ini dapat dilaksanakan pada rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Berdasarkan informasi dari bagian internal rumah sakit yang didapat pada 18 Desember Tahun 2023, rentang tahun 2023 terdapat 225 pasien yang direncanakan akan melakukan operasi *bypass*, tetapi realisasinya hanya sebanyak 182 pasien (80%), dan 80% diantaranya adalah pasien dengan fasilitas BPJS, sedangkan pasien dengan fasilitas asuransi atau pembayaran pribadi hanya mencapai 20%, dan menurut kepala bagian mutu layanan, hal tersebut disebabkan oleh berbagai permasalahan yang berhubungan dengan perspektif pasien secara pribadi terkait ketakutan pasien mengalami kegagalan operasi, dan adanya referensi dari lingkungan sekitarnya tentang pengobatan alternatif yang dapat dilakukan.

Diskusi lanjutan dilakukan dengan kepala bagian layanan CABG pada waktu yang sama dengan tujuan mengkaji “apa saja alasan yang membuat pasien tidak jadi melakukan operasi *bypass* di RS X”? Didapatkan keterangan dari beberapa pasien beralasan bahwa fasilitas asuransi yang dimilikinya, difasilitasi oleh perusahaan

tempatya bekerja, dan sudah memiliki kerja sama dengan rumah sakit lain untuk penanganan operasi, sebagian besar pasien dengan fasilitas asuransi menyatakan bahwa limit asuransi yang dimilikinya lebih kecil dibandingkan biaya operasi *bypass* di RS X, sehingga mereka yang direncanakan untuk mendapatkan penanganan operasi *bypass* lebih memilih untuk melakukannya di rumah sakit lain sesuai dengan limit asuransi yang dimilikinya, alasan lainnya dari pasien adanya kekhawatiran terjadinya kegagalan operasi, sehingga mereka memilih jalan lain dengan melakukan pengobatan alternatif di luar operasi.

Keterangan yang mengemukakan adanya ketakutan pasien terhadap kegagalan operasi sehingga memutuskannya untuk melakukan pengobatan alternatif, menunjukan permasalahan kurangnya kejelasan informasi yang mampu disampaikan dokter untuk meyakinkan pasien menjalankan operasi *bypass* di RS X, serta adanya permasalahan pasien yang berhubungan dengan faktor psikologis berupa motivasi, pengetahuan, keyakinan, dan sikap, sehingga lebih memilih tindakan alternatif dibandingkan melakukan operasi *bypass* di RS X, selain itu terlihat adanya permasalahan pasien dengan kepercayaannya melakukan operasi *bypass*, karena lebih percaya terhadap pengobatan alternatif dibandingkan melakukan operasi *bypass* di RS X.

Kerangka Pemikiran

Sesuai hasil yang disimpulkan penelitian-penelitian terdahulu dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dirumuskan beberapa hipotesis penelitian sebagai asumsi awal yang harus diungkap kebenarannya melalui hasil analisa:

H1: Persepsi informasi dan faktor psikologis berpengaruh terhadap keputusan pasien melakukan operasi *bypass* dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening.

METODE PENELITIAN

Partisipan dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan terhadap pasien jantung di RS X yang direncanakan melakukan operasi *bypas* rentang tahun 2023 sebanyak 225 pasien. Penelitian ini

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa masalah informasi, faktor psikologis, dan kepercayaan melandasi keputusan pasien melakukan operasi, dan juga hal tersebut didukung penelitian terdahulu bahwa informasi mempengaruhi keputusan pasien (Di Luca & Del Rio, 2021), (Zhuang et al., 2020), faktor psikologis mempengaruhi keputusan pasien (Moldes-Moro & de Dios-Duarte, 2023), dan kepercayaan pasien pun menjadi dasar keputusan pasien melakukan operasi (Hogikyan et al., 2021), tetapi dari penelitian-penelitian tersebut belum ada yang secara bersamaan memadukan variabel informasi, faktor psikologis dan kepercayaan yang dapat mempengaruhi keputusan pasien, sehingga penelitian ini memiliki kebaruan yang menyatukan variabel-variabel tersebut dalam satu penelitian utuh, karena sesuai dengan permasalahan tentang rendahnya jumlah pasien yang bersedia melakukan operasi di RSJD, dibandingkan jumlah pasien yang telah dicanangkan untuk menjalan operasi *bypass*, serta keterangan-keterangan yang merujuk pada permasalahan keputusan pasien melakukan operasi di RS X, dan hal tersebut menjadi sebuah gagasan untuk dilakukan penelitian dengan tujuan unutu menganalisa pengaruh persepsi informasi dan faktor psikologis terhadap keputusan pasien melakukan operasi *bypass* dengan kepercayaan sebagai variabel intervening.

H2: Persepsi informasi berpengaruh terhadap kepercayaan pasien yang akan melakukan operasi *bypass*.

H3: Faktor psikologis berpengaruh terhadap kepercayaan pasien yang akan melakukan operasi *bypass*.

H4: Persepsi informasi berpengaruh terhadap keputusan pasien melakukan operasi *bypass*.

H5: Faktor psikologis berpengaruh terhadap keputusan pasien melakukan operasi *bypass*.

H6: Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pasien melakukan operasi *bypass*

merupakan penelitian kuantitatif dengan disain *cross sectional study*. Teknik sampel menggunakan non probability sampling, penentuan jumlah sampel rumus lameshow

sehingga didapatkan jumlah responden sebanyak 100. Metode penarikan sampling menggunakan *purposive sampling*. Adapun kriteria Sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, yaitu sebagai berikut: Kriteria Inklusi: (1) Pasien rawat inap dan rawat jalan. (2) Pasien yang direncanakan melakukan operasi *bypass* di tahun 2023. Kriteria Eksklusi: (1) Tidak bersedia mengisi

Instrumen

Pada keputusan pasien bertujuan mengukur persepsi pasien dalam menentukan keputusan untuk bersedia melakukan operasi *bypass*, dengan dimensi pengenalan masalah, pencarian informasi, dan evaluasi alternatif (Kotler & Armstrong, 2017), terdiri dari 9 butir pernyataan. Pada persepsi informasi bertujuan mengukur persepsi pasien tentang informasi yang didapat nya berkaitan dengan kualitas layanan operasi *bypass*, dengan dimensi relevansi, akurasi, ketepatan waktu dan dapat dipercaya (Burch et al., 1979),

Teknik Analisis Data

Pretest dilakukan terhadap 30 responden diluar sampel penelitian menggunakan teknik korelasi product moment dan uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach's alpha. Uji validitas menyimpulkan bawa setiap dimensi memiliki indikator yang menunjukkan rhitung $> 0,361$, sehingga pada instrumen persepsi informasi menggunakan 8 pernyataan, faktor psikologis 8 pernyataan, kepercayaan 9 pernyataan, dan keputusan pasien pasien 9 pernyataan. Uji reliabilitas menggunakan teknik cronbach's alpha, dan menunjukan seluruh instrumen memiliki nilai reliabilitas $> 0,70$. Analisa statistik deskriptif mengacu pada (Ferdinand, 2014) menggunakan analisa *three box method* sehingga dihasilkan rentang skala 25 - 50 : Rendah, 50,1 - 75 : Sedang dan 75,1 - 100 : Tinggi. Uji hiotesis menggunakan PLS-SEM dengan bantuan program *Smart-PLS* yang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Berdasarkan hasil analisa dari 100 responden yang disurvei, responden terbanyak yang mengikuti survei berdasarkan kategori jenis kelamin adalah pria sebanyak 75 pasien (78%). Pada kategori usia, jumlah responden terbanyak rentang usia > 55 tahun

kuesioner. (2) Pasien dengan komlikasi lain. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat statistik, maka dilakukan metode survey dengan menyebarkan kuesioner penelitian yang diadopsi dari penelitian terdahulu. Pemberian skor dengan menggunakan skala likert poin 4 - 1.

terdiri dari 8 butir pernyataan. Pada faktor psikologis bertujuan mengukur persepsi pasien tentang alasan yang melandasi mereka untuk melakukan operasi *bypass*, dengan dimensi motivasi, pengetahuan, persepsi, dan sikap (Lamb et al., 2006), terdiri dari 8 butir pernyataan. Pada kepercayaan bertujuan mengukur persepsi pasien atas kredibilitas pelayanan operasi *bypass*, dengan dimensi kompetensi, integritas dan ketulusan (Mowen & Minor, 2001), terdiri dari 9 butir pernyataan.

terdiri dari (1) Uji *outer model* (a) Menilai faktor muatan dengan asumsi jika nilai faktor muatan $> 0,70$ dinyatakan valid (Hair et al., 2019). (b) Validitas konstruk yang mengacu pada nilai VE jika $> 0,50$ maka dinyatakan valid (Hair et al., 2019). (c) Uji reliabilitas konstruk mengacu pada nilai *cronbach's alpha* dan CR jika $> 0,70$ dinyatakan reliabel (Hair et al., 2019). (d) Uji fit model struktural mengacu pada nilai SMRM jika $< 0,1$ maka model dinyatakan fit (Hair et al., 2019). (2) Uji *inner model* yang terdiri dari (a) Menilai koefisien determinasi mengacu pada nilai R^2 dengan asumsi jika nilai R^2 0,67 - 1 (pengaruh kuat), 0,33 - 0,66 (pengaruh moderat) dan 0,19 - 0,32 (pengaruh lemah), (b) Uji hipotesis dengan taraf signifikansi 5% sehingga jika nilai thitung $> 1,96$ hipotesis diterima (Hair et al., 2019).

sebanyak 40 responden (40%). Pada kategori pendidikan terakhir, terbanyak berpendidikan akhir sarjana sebanyak 46 responden (46%). Pada kategori pekerjaan, jumlah responden terbanyak adalah tidak bekerja / pensiunan sebanyak 26 responden (26%).

Deskripsi Instrumen Penelitian

Tabel 1
Matrik Analisa Instrumen Penelitian

Variabel	Indeks			Perilaku
	R	S	T	
Persepsi informasi			*	Percaya

(1) Variabel persepsi informasi berada pada taraf tinggi, keadaan tersebut menunjukkan perilaku pasien yang percaya untuk melakukan operasi *bypass*. (2) Variabel faktor psikologis berada pada taraf tinggi, keadaan tersebut menunjukkan perilaku pasien yang yakin untuk melakukan operasi *bypass*. (3) Variabel kepercayaan berada pada

Analisa Outer Loading

Berdasarkan hasil analisa, diketahui bahwa pada variabel faktor psikologis terdapat indikator yang memiliki muatan faktor $< 0,70$ yaitu indikator FP7, sedangkan pada variabel persepsi informasi, kepercayaan dan keputusan pasien, seluruhnya memiliki muatan faktor $> 0,70$. Sehingga disimpulkan

Uji Validitas dan reliabilitas Konstruk

Tabel 2
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	
		Komposit	AVE
X1	0.919	0.934	0.638
X2	0.873	0.902	0.567

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh nilai AVE variabel penelitian bernilai $> 0,50$, dan nilai *cronbach's alpha* serta reliabilitas komposit seluruhnya bernilai $> 0,70$, sehingga

Uji Kecocokan Model Struktural

Tabel 3
Hasil Analisa Kecocokan Model Struktural

	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.067	0.067

Sumber: Output Samrt-PLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, disimpulkan bahwa nilai SRMR model saturated dan model estimasi menunjukkan

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Pengujian Ke Variabel			
	X1	X2	Y	Z
X1			4.927	2.713
X2			2.965	2.713
Z			4.654	

Sumber: Output Samrt-PLS, 2024

Variabel	Indeks			Perilaku
	R	S	T	
Faktor psikologis			*	Yakin
Kepercayaan			*	Percaya
Keputusan pasien			*	Komitmen

Sumber: Olahan peneliti, 2024

taraf tinggi, keadaan tersebut menunjukkan perilaku pasien yang percaya dengan reputasi RS X, sehingga pasien percaya untuk melakukan operasi *bypass*. (4) Variabel keputusan pasien berada pada taraf tinggi, keadaan tersebut menunjukkan perilaku pasien yang komitmen untuk melakukan operasi *bypass*.

bahwa hanya 1 indikator yang dieliminasi yaitu FP7 karena tidak dapat mewakili variabel latennya, dan tidak disertakan pada penelitian lanjutan, dan untuk indikator lain yang memiliki muatan faktor $> 0,70$ dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	
		Komposit	AVE
Y	0.930	0.941	0.641
Z	0.946	0.954	0.700

Sumber: Output Smart-PLS, 2024

disimpulkan bahwa seluruh indikator yang terkandung dalam variabel penelitian merupakan konstruk yang baik dalam membentuk variabel laten.

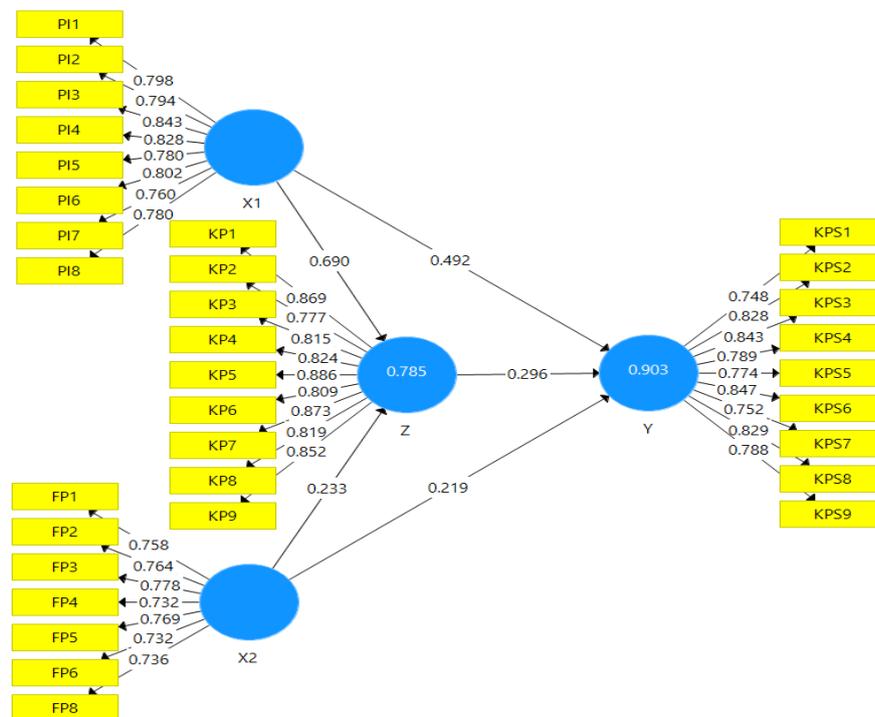
nilai $< 0,1$ sehingga hasil tersebut menjelaskan bahwa model penelitian dapat dikatakan *Fit* untuk mengukur hubungan antara variabel laten dan variabel yang diamati. Sehingga disimpulkan bahwa pemodelan empiris yang dibuat berdasarkan data observasi, sesuai dengan acuan dalam indeks tersebut, atau struktur menunjukkan model yang baik.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pengujian variabel pengalaman pasien, dan penanganan keluhan terhadap kepercayaan menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF < 10 , dan pengujian variabel pengalaman pasien, penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF < 10 ,

sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkorelasi,

dan penelitian dapat dilakukan ke tahap selanjutnya.

Analisa Inner Model



Gambar 1
Diagram Jalur Model Koefisien
Sumber: Output Smart-PLS, 2024

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi pada pengaruh persepsi informasi dan faktor psikologis terhadap kepercayaan menunjukkan nilai 0,785 yang berarti bahwa persepsi informasi dan faktor psikologis berkontribusi sebesar 78,5% dalam menciptakan kepercayaan dan masuk dalam kategori pengaruh yang kuat (Hair et al., 2014). Nilai koefisien determinasi pada pengaruh persepsi informasi, faktor psikologis dan kepercayaan terhadap keputusan pasien menunjukkan nilai 0,903 yang berarti bahwa persepsi informasi, faktor psikologis dan kepercayaan berkontribusi sebesar 90,03% dalam menciptakan kepercayaan pasien dan masuk dalam kategori pengaruh yang kuat (Hair et al., 2014). Pada analisa sub struktur 1 menghasilkan fungsi persamaan pengaruh langsung $Z=0,690(X_1)+0,233(X_2)$. Hasil tersebut menjelaskan bahwa persepsi informasi dan faktor psikologis berpengaruh positif terhadap kepercayaan, sehingga saat persepsi informasi dan faktor psikologis ditingkatkan sebanyak satu-satuan, maka

kepercayaan akan meningkat sebanyak 69% melalui persepsi informasi dan 23,3% melalui faktor psikologis. Pada analisa sub struktur 2 menghasilkan fungsi persamaan pengaruh langsung $Y=0,492(X_1)+0,219(X_2)+0,2596(Z)$. Hasil tersebut menjelaskan bahwa persepsi informasi, faktor psikologis dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pasien, sehingga saat persepsi informasi, faktor psikologis dan kepercayaan n ditingkatkan sebanyak satu-satuan, maka keputusan pasien akan meningkat sebanyak 49,2% melalui persepsi informasi, 21,9% melalui faktor psikologis, dan 29,6% melalui kepercayaan.

Setelah didapatkan hasil analisa pengaruh langsung, maka berikut disimpulkan tentang pengaruh tidak langsung sebagai bentuk kemampuan kepercayaan dalam memediasi hubungan persepsi informasi dan faktor psikologis terhadap kepercayaan pasien, serta didapatkan pengaruh, berikut rangkuman dari pengaruh tidak langsung dan pengaruh total :

Tabel 5
Hasil Analisa Pengaruh Tidak Langsung dan Total

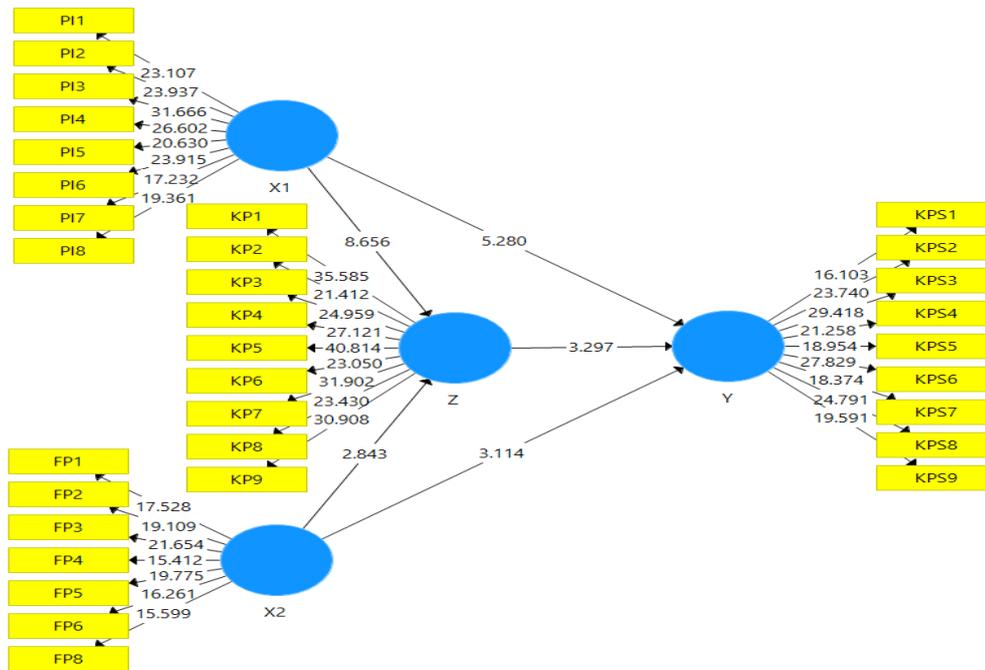
Pengaruh	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X1→Z→Y	0,204	0,696
X2→Z→Y	0,069	0,287

Sumber: *Output Smart-PLS, 2024*

Pada analisa pengaruh tidak langsung, ditemukan persamaan jalur $0,204(X1)+0,069(X2)$ persamaan tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan mengintervensi secara positif hubungan persepsi informasi sebesar 20,4% dan faktor psikologis sebesar 6,9% terhadap keputusan pasien. Hasil analisa pengaruh total ditemukan persamaan jalur

$0,696(X1)+0,287(X2)$ yang berarti bahwa jika adanya kepercayaan, maka persepsi informasi dan faktor psikologis akan lebih tinggi meningkatkan keputusan pasien dibandingkan tanpa adanya peran intervensi dari kepercayaan, dimana keputusan pasien akan meningkat sebesar 69,6% melalui persepsi informasi, dan 278,7% melalui faktor psikologis. Hasil tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya kepercayaan, maka persepsi informasi dan faktor psikologis akan lebih besar pengaruhnya dalam meningkatkan keputusan pasien, karena pengaruh total yang dihasilkan persepsi informasi sebesar 69,6% > pengaruh langsung 49,2% dan pengaruh total yang dihasilkan faktor psikologis sebesar 28,7% > pengaruh langsung 21,9%.

Uji Hipotesis



Gambar 2
Diagram Jalur Model Uji Signifikansi

Sumber: *Output Smart PLS, 2024*

Tabel 5
Rangkuman Uji Hipotesis

Pengaruh Total	T _{Value}	Kesimpulan
Persepsi informasi→Kepercayaan→Keputusan pasien	9,618	H1 Diterima
Faktor psikologis→Kepercayaan→Keputusan pasien	3,666	
Pengaruh Langsung	T _{Value}	Kesimpulan

Persepsi informasi→Kepercayaan	8,656	H2 Diterima
Faktor psikologis→Kepercayaan	2,843	H3 Diterima
Persepsi informasi→Keputusan pasien	5,280	H4 Diterima
Faktor psikologis→Keputusan pasien	3,114	H5 Diterima
Kepercayaan→Keputusan pasien	3,297	H6 Diterima

Sumber: *Olahan peneliti, 2024*

Pengaruh Persepsi Informasi dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pasien

Hasil analisa membuktikan bahwa persepsi informasi dan faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening, dibuktikan dengan hasil uji signifikansi yang menunjukkan perbandingan $T_{\text{value}} 9,618 > 1,96$ dan $3,666 > 1,96$ yang berarti dengan adanya kepercayaan, maka persepsi informasi dan faktor psikologis dapat lebih tinggi dalam meningkatkan keputusan pasien, dibandingkan tanpa adanya kepercayaan, dan ini menyimpulkan bahwa kepercayaan mampu mengintervensi secara positif hubungan persepsi informasi dan faktor psikologis terhadap kepercayaan pasien. Kemampuan kepercayaan mengintervensi hubungan persepsi informasi dan faktor sosial, sehingga membuat keputusan pasien lebih tinggi dalam memutuskan untuk melakukan operasi, karena jika mengacu pada hasil analisa *three box method* disebabkan oleh dominasi aspek ketulusan, dimana pasien merasa percaya dokter memberikan pelayanan secara tulus, sehingga dengan keyakinan pasien atas kejelasan dokter dalam menjelaskan hasil pemeriksaan sesuai rekam medis, dan kepercayaan pasien tentang untuk melakukan operasi karena menganggapnya salah satu alternatif yang terpercaya, membuat mereka lebih berkomitmen untuk menjalankan operasi *bypass* karena meragukan

Pengaruh Persepsi Informasi Terhadap Kepercayaan

Hasil analisa menyimpulkan bahwa persepsi informasi berpengaruh terhadap kepercayaan yang dibuktikan dengan perbandingan $T_{\text{value}} 8,656 > 1,96$, sehingga dengan upaya meningkatkan persepsi informasi, maka kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sebagai salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan operasi *bypass* dapat meningkat, dan keadaan yang sebenarnya menunjukkan pasien percaya dengan informasi yang mereka dapatkan seputar layanan operasi *bypass*, sehingga membuat mereka percaya terhadap kredibilitas rumah sakit sebagai penyedia layanan. Berdasarkan hasil analisa *three box method*, pasien menganggap bahwa informasi yang diberikan pihak rumah sakit dapat dipercaya, dimana mereka percaya dokter

Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening

keberhasilan pengobatan alternatif mampu mengatasi permasalahannya. Tetapi jika melihat kemampuannya melakukan intervensi terhadap faktor psikologis yang hanya sebesar 6,9%, ini menunjukkan adanya kelemahan pada kepercayaan pasien, dan terlihat dari hasil analisa *three box method*, bahwa keraguan pasien tentang kredibilitas rumah sakit dalam mengutamakan keselamatan pasien, membuat faktor psikologis tetap lebih rendah pengaruhnya dibandingkan persepsi informasi walaupun kepercayaan memediasi hubungan tersebut. Hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa informasi dokter dalam mengedukasi pasien, berfungsi membangun kepercayaan pasien atas kredibilitas dokter dalam menangani pasien (Amelung et al., 2020), dan faktor psikologis terkait proses dalam mengumpulkan dan menganalisis informasi, sehingga menjadi penentu kepercayaan individu terhadap suatu layanan (Sharif et al., 2019), karena sebelum terjadinya keputusan pasien untuk menentukan pilihannya, kepercayaan wajib dibangun agar mereka percaya atas kredibilitas penyedia layanan (Elizar et al., 2020), karena kepercayaan pasien menjadi dorongan terciptanya keputusan pasien dalam menentukan pilihan rumah sakit yang akan melayani masalah kesehatannya (Qiu et al., 2022).

menginformasikan keberhasilan tindakan operasi sesuai pengalamannya, dan dokter menginformasikan kondisi pasien sesuai hasil diagnosa, sehingga membuat pasien percaya dokter dapat memberikan pelayanan yang tulus kepadanya. Tetapi kelemahan terletak pada aspek relevansi informasi yang didapatkan pasien, dimana pasien merasa rekomendasi yang diberikan dokter untuk melakukan operasi kurang sesuai dengan hasil diagnosa dan tidak sesuai dengan risiko yang akan dihadapi pasien, sehingga pasien merasa kurang percaya dengan integritas RSJD dalam mengutamakan keselamatan pasien. Hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa informasi dokter dalam mengedukasi pasien, berfungsi membangun kepercayaan pasien atas kredibilitas dokter dalam

menangani pasien (Amelung et al., 2020), kemampuan dokter untuk berkomunikasi, menjelaskan suatu keadaan dimana informasi yang disampaikannya akan berdampak pada kepercayaan pasien (Gu et al., 2022), serta

Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Kepercayaan

Hasil analisa menyimpulkan bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap kepercayaan yang dibuktikan perbandingan $T_{\text{value}} 2,843 > 1,96$, sehingga dengan meningkatkan faktor psikologis pasien, maka kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sebagai salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan operasi *bypass* dapat meningkat, dan keadaan menunjukkan bahwa psikologis pasien merasa yakin terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan operasi *bypass*, sehingga membuat pasien percaya atas kredibilitas rumah sakit sebagai penyedia layanan. Berdasarkan hasil analisa *three box method*, pengetahuan pasien mendominasi faktor psikologis, dimana pasien merasa tahu dengan melakukan operasi akan mencegah komplikasi penyakit lain, dan operasi *bypass* merupakan satu alternatif yang terpercaya untuk mengatasi permasalahannya, sehingga mereka percaya dokter di rumah sakit akan

Pengaruh Persepsi Informasi Terhadap Keputusan Pasien

Hasil analisa menyimpulkan bahwa persepsi informasi berpengaruh terhadap keputusan pasien yang dibuktikan perbandingan $T_{\text{value}} 5,280 > 1,96$, sehingga dengan meningkatkan persepsi pasien tentang informasi, maka keputusan pasien untuk melakukan operasi *bypass* meningkat, dan keadaan menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang informasi yang didapatkannya membuat mereka percaya, sehingga mereka berkomitmen untuk melakukan operasi *bypass*. Berdasarkan hasil analisa *three box method*, dominasi dapat dipercaya membuat persepsi informasi menjadi variabel dominan yang mampu meningkatkan keputusan pasien, dimana pasien menilai dokter menginformasikan keberhasilan tindakan operasi sesuai pengalamannya, dan merasa dokter menginformasikan kondisi pasien sesuai hasil diagnosa, sehingga mereka berkomitmen untuk melakukan operasi *bypass* karena merasa ragu jika menjalankan pengobatan alternatif di luar operasi *bypass*.

informasi mengenai keberhasilan penanganan pasien menjadi penentu kepercayaan pasien atas kredibilitas rumah sakit (Lewandowski et al., 2021).

melakukan pelayanan secara tulus kepada mereka. Tetapi permasalahan terletak pada aspek persepsi, dimana pasien merasa takut melakukan operasi karena adanya risiko infeksi pasca operasi, dan akut melakukan operasi karena adanya risiko serangan jantung, yang membuatnya tidak atas integritas rumah sakit dalam mengutamakan keselamatan pasien. Hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan suatu sikap yang lahir dari rasa suka dan tidak suka (Wirtz & Lovelock, 2021), karena faktor psikologis merupakan salah satu penentu kepercayaan pasien pada layanan kesehatan (Gregory & Austin, 2021), dan faktor psikologis terkait proses dalam mengumpulkan dan menganalisis informasi, sehingga menjadi penentu kepercayaan individu terhadap suatu layanan (Sharif et al., 2019).

Tetapi permasalahan terletak pada aspek relevansi informasi, dimana pasien merasa risiko yang akan mereka hadapi, tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan dokter, sehingga membuat pasien merasa ragu menjalankan operasi *bypass*. Hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah proses mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya (Peter & Olson, 2010), karena informasi tentang kualitas keperawatan dibutuhkan agar pasien dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan operasi pada salah satu rumah sakit (Dijs-Elsinga et al., 2020), informasi yang dijelaskan dokter tentang risiko, manfaat, dan alternatif dari prosedur operasi, menentukan keputusan pasien untuk melakukan operasi (Atlas et al., 2019), karena informasi dibutuhkan pasien untuk memahami prosedur medis bedah yang harus dilaluinya, sehingga sangat menentukan

keputusan pasien untuk melakukan operasi (Glaser et al., 2020).

Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pasien

Hasil analisa menyimpulkan bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap keputusan pasien yang dibuktikan perbandingan $T_{\text{value}} 3,114 > 1,96$, sehingga dengan membangun psikologis pasien, maka keputusan pasien untuk melakukan operasi *bypass* meningkat, dan keadaan menunjukkan bahwa psikologis pasien meraya yakin untuk melakukan operasi *bypass*, sehingga mereka berkomitmen untuk melakukan operasi *bypass*. Berdasarkan analisa *three box method*, kekuatan didominasi oleh aspek pengetahuan, dimana pasien merasa bahwa operasi *bypass* merupakan salah satu alternatif terpercaya untuk mengatasi masalahnya, sehingga menjadi dasar pasien memutuskan untuk menjalankan operasi *bypass*, karena mereka meragukan keberhasilan pengobatan alternatif lainnya untuk menangani permasalahannya. Tetapi permasalahan terletak pada persepsi pasien yang takut melakukan operasi karena khawatir adanya risiko infeksi pasca operasi, sehingga referensi dari pasien lain untuk melakukan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pasien

Hasil analisa menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pasien yang dibuktikan perbandingan $T_{\text{value}} 3,297 > 1,96$, sehingga dengan membangun kepercayaan pasien, maka keputusan pasien untuk melakukan operasi *bypass* meningkat, dan keadaan menunjukkan perilaku pasien yang percaya dengan reputasi rumah sakit, sehingga pasien percaya untuk melakukan operasi *bypass*. Berdasarkan hasil analisa *three box method*, dominasi ditunjukkan oleh aspek ketulusan, dimana pasien merasa percaya dokter memberikan pelayanan secara tulus, dokter memaksimalkan kompetensinya dalam melakukan tindakan operasi, dan dokter memberikan rekomendasi tindakan sesuai pengetahuannya, sehingga pasien ragu untuk melakukan pengobatan alternatif, dan lebih memilih melakukan operasi *bypass*. Tetapi kelemahan ada pada aspek integritas, terutama pasien meragukan integritas RSJD yang berkaitan dengan keselamatan pasien, sehingga mereka merasa pengalaman

operasi *bypass*, kurang menjadi pertimbangan pasien untuk melakukan operasi *bypass* karena rasa khawatir yang dipersepsikan pasien tersebut. Hasil ini selaras dengan pendapat yang mengatakan bahwa faktor psikologis merupakan cara yang digunakan untuk mengenali dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah proses mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya (Peter & Olson, 2010), karena faktor psikologis mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan operasi jantung (Rosendahl et al., 2021), faktor psikologis berhubungan dengan motivasi pasien yang melandasinya, sehingga sangat menentukan keputusannya untuk melakukan operasi (Contrada et al., 2022), dan faktor psikologi merupakan landasan yang menentukan perilaku individu, sehingga menjadi kunci sukses untuk mempengaruhi ketertarikannya dalam menentukan keputusannya (Vainikka, 2022).

sebelumnya saat ditangani oleh dokter, tidak membuatnya untuk berkomitmen melakukan operasi *bypass*. Hasil ini selaras dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa terjadinya keputusan pasien untuk menentukan pilihannya, kepercayaan wajib dibangun agar mereka percaya atas kredibilitas penyedia layanan (Elizar et al., 2020), kepercayaan pasien menjadi dorongan terciptanya keputusan pasien dalam menentukan pilihan rumah sakit yang akan melayani masalah kesehatannya (Qiu et al., 2022), kepercayaan dibentuk dari pengalaman, sehingga sangat menentukan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan (Barnea et al., 2022), kepercayaan menentukan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit, bahkan lebih lanjut dapat menciptakan loyalitas pasien (Ruswanti et al., 2020), dan kepercayaan pasien terhadap dokter merupakan kunci sukses pembentuk keputusan pasien untuk melakukan pengobatan (Kraetschmer et al., 2021).

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Persepsi informasi dan faktor psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening, sehingga dengan adanya kepercayaan, membuat persepsi informasi dan faktor psikologis mampu lebih tinggi dalam mempengaruhi keputusan pasien. Persepsi informasi, faktor psikologis dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien, dan persepsi informasi merupakan variabel dominan yang mampu meningkatkan keputusan pasien. Beberapa implikasi manajerial yang dapat direkomendasikan adalah perbaikan pada sistem pelatihan dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif. Perbaikan pada sistem

komunikasi pemasaran, dengan berupaya memuat video seputar kepuasan pasien di media sosial pasca menjalankan operasi, dan juga menginformasikan seputar keunggulan layanan dan juga kecanggihan fasilitas yang tersedia, serta dokter-dokter berpengalaman yang tergabung di rumah sakit. Perbaikan pada sistem pelayanan yang berfokus pada pasien. Perbaikan pada sistem komunikasi dengan berupaya memberikan promosi kesehatan kepada pasien tentang pentingnya. Penelitian ini terbatas tanpa menyertakan penilaian niat dari pasien, sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya menyertakan variabel niat pasien, agar dapat mengukur apa saja landasan yang menentukan keputusan pasien melakukan operasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelung, D., Whitaker, K. L., Lennard, D., Ogden, M., Sheringham, J., Zhou, Y., Walter, F. M., Singh, H., Vincent, C., & Black, G. (2020). Influence of doctor-patient conversations on behaviours of patients presenting to primary care with new or persistent symptoms: a video observation study. *BMJ Quality & Safety*, 29(3), 198–208. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009485>
- Ariani, K. R., & Putri, G. A. (2016). Pengaruh Belanja Modal Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Kemandirian Daerah. *Seminar Nasional Dan The 3rd Call for Syariah Paper*, 364–369.
- Atlas, A., Milanese, S., Grimmer, K., Barras, S., & Stephens, J. H. (2019). Sources of information used by patients prior to elective surgery: a scoping review. *BMJ Open*, 9(8). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-023080>
- Barnea, R., Tur-Sinai, A., Levtzion-Korach, O., Weiss, Y., & Tal, O. (2022). Patient preferences and choices as a reflection of trust-A cluster analysis comparing postsurgical perceptions in a private and a public hospital. *Health Expectations : An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 25(5), 2340–2354. <https://doi.org/10.1111/hex.13487>
- Burch, J. G., Strater, F. R., & Grudnitski, G. (1979). *Information Systems: Theory and Practice*. Wiley.
- Contrada, R., Boulifard, D., Hekler, E., Idler, E., Spruill, T., Labouvie, E., & Krause, T. (2022). Psychosocial Factors in Heart Surgery: Presurgical Vulnerability and Postsurgical Recovery. *Health Psychology: Official Journal of the Division of Health Psychology, American Psychological Association*, 27, 309–319. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.27.3.309>
- Di Luca, N. M., & Del Rio, A. (2021). Information obligation in surgery. *Acta Bio-Medica : Atenei Parmensis*, 92(4), e2021072. <https://doi.org/10.23750/abm.v92i4.10318>
- Dijs-Elsinga, J., Otten, W., Versluijs, M. M., Smeets, H. J., Kievit, J., Vree, R., van der Made, W. J., & de Mheen, P. J. M. (2020). Choosing a Hospital for Surgery: The Importance of Information on Quality of Care. *Medical Decision Making*, 30(5), 544–555. <https://doi.org/10.1177/0272989X09357474>
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Service quality, customer satisfaction, customer trust, and customer loyalty in service of Paediatric

- Polyclinic over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(2), 105–111.
- Glaser, J., Nouri, S., Fernandez, A., Sudore, R. L., Schillinger, D., Klein-Fedyshin, M., & Schenker, Y. (2020). Interventions to Improve Patient Comprehension in Informed Consent for Medical and Surgical Procedures: An Updated Systematic Review. *Medical Decision Making*, 40(2), 119–143. <https://doi.org/10.1177/0272989X19896348>
- Gregory, P. A. M., & Austin, Z. (2021). Understanding the psychology of trust between patients and their community pharmacists. *Canadian Pharmacists Journal : CPJ = Revue Des Pharmaciens Du Canada : RPC*, 154(2), 120–128. <https://doi.org/10.1177/1715163521989760>
- Gu, L., Tian, B., Xin, Y., Zhang, S., Li, J., & Sun, Z. (2022). Patient perception of doctor communication skills and patient trust in rural primary health care: the mediating role of health service quality. *BMC Primary Care*, 23(1), 255. <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01826-4>
- Hair, J. F., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hogikyan, N. D., Kana, L. A., Shuman, A. G., & Firn, J. I. (2021). Patient perceptions of trust formation in the surgeon-patient relationship: A thematic analysis. *Patient Education and Counseling*, 104(9), 2338–2343. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.02.002>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kraetschmer, N., Sharpe, N., Urowitz, S., & Deber, R. B. (2021). How does trust affect patient preferences for participation in decision-making? *Health Expectations : An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 7(4), 317–326. <https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2004.00296.x>
- Lamb, C. W., McDaniel, C. D., & Hair, J. F. (2006). *Marketing*. Thomson/South-Western.
- Lewandowski, R., Goncharuk, A. G., & Cirella, G. T. (2021). Restoring patient trust in healthcare: medical information impact case study in Poland. *BMC Health Services Research*, 21(1), 865. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06879-2>
- Moldes-Moro, R., & de Dios-Duarte, M. J. (2023). Colorectal Cancer Surgery: Influence of Psychosocial Factors. *Cancers*, 15(16). <https://doi.org/10.3390/cancers15164140>
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2001). *Consumer Behavior: A Framework*. Prentice Hall.
- Peter, J. P., & Olson, C. J. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (9th ed.). McGraw- Hill/Irwin.
- Qiu, C., Zhang, Y., Wang, X., & Gu, D. (2022). Trust-Based Research: Influencing Factors of Patients' Medical Choice Behavior in the Online Medical Community. *Healthcare*, 10(5). <https://doi.org/10.3390/healthcare10050938>
- Rosendahl, J., Tigges-Limmer, K., Gummert, J., Dziewas, R., Albes, J. M., & Strauss, B. (2021). Bypass Surgery with Psychological and Spiritual Support (the BY.PASS Study): Results of a Pragmatic Trial Based on Patients' Preference. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 82(1), 35–44. <https://doi.org/10.1159/000339170>
- Rozenkowska, K. (2023). Theory of planned behavior in consumer behavior research: A systematic literature review. *International Journal of Consumer*

- Studies*, 47, n/a-n/a.
<https://doi.org/10.1111/ijcs.12970>
- Ruswanti, E., Eff, A., & Kusumawati, M. (2020). Word of mouth, trust, satisfaction and effect of repurchase intention to Batavia hospital in west Jakarta, Indonesia. *Management Science Letters*, 10(2), 265–270.
- Sharif, M., Shao, B., Xiao, F., & Kashif, M. (2019). The Impact of Psychological Factors on Consumers Trust in Adoption of M-Commerce. *International Business Research*, 7.
<https://doi.org/10.5539/ibr.v7n5p148>
- Vainikka, B. (2022). *Psychological Factors Influencing Consumer Behaviour*.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Ninth Edition)*. World Scientific Publishing Company.
- Zhuang, T., Kortlever, J. T. P., Shapiro, L. M., Baker, L., Harris, A. H. S., & Kamal, R. N. (2020). The Influence of Cost Information on Treatment Choice: A Mixed-Methods Study. *The Journal of Hand Surgery*, 45(10), 899-908.e4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2020.05.019>