

**Peran *Internal Health Locus of Control*, Kepercayaan, dan Komunikasi Pasien-Dokter terhadap Kepatuhan Pasien Pengguna Layanan Konsultasi Kesehatan *Online***

Zidnilma Fahmalia Hazrati<sup>1</sup> Lu'luatul Chizanah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi

Universitas Gadjah Mada

e-mail: [zidnilmafahmalia99@mail.ugm.ac.id](mailto:zidnilmafahmalia99@mail.ugm.ac.id), [luluatul\\_ch@mail.ugm.ac.id](mailto:luluatul_ch@mail.ugm.ac.id)

**Abstract.** Online health consultation service can be a solution for the limited access of healthcare services to deal with multiple health burdens in Indonesia. This is also supported by users' positive attitude toward the services. However, patient compliance is also important to study in order to avoid the various negative effects of non-compliance. Therefore, this study aims to investigate the role of internal health locus of control, trust, and patient-doctor communication on patient compliance in online health consultation services. This quantitative survey research uses four research instruments; Internal Health Locus of Control Scale, Trust in Physician Scale (TPS), Communication Assessment Tool (CAT), and Patient Compliance Scale. Study participants consisted of 174 online health consultation service users aged over 18 years. Hypothesis testing is done by multiple regression analysis. Research findings showed that internal health locus of control and patient-doctor communication simultaneously contributed 25,1% on patient compliance. Thus, both internal factors and patient-doctor relations are important to predict patient compliance in online health consultation services.

**Keywords:** *Online Health Consultation, Patient Compliance, Internal Health Locus of Control, Patient-Doctor Relationship*

**Abstrak.** Layanan konsultasi kesehatan *online* dapat menjadi solusi keterbatasan akses layanan kesehatan guna menghadapi beban ganda permasalahan kesehatan di Indonesia. Hal ini didukung dengan sikap positif pengguna terhadap layanan tersebut. Namun, kepatuhan pasien juga menjadi penting untuk diteliti guna menghindari berbagai dampak negatif dari ketidakpatuhan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *internal health locus of control*, kepercayaan, dan komunikasi pasien-dokter terhadap kepatuhan pasien pengguna layanan konsultasi kesehatan *online*. Penelitian kuantitatif survei ini menggunakan empat instrumen pengukuran; Skala *Internal Health Locus of Control*, *Trust in Physician Scale* (TPS), *Communication Assessment Tool* (CAT), dan *Patient Compliance Scale*. Partisipan penelitian terdiri atas 174 pengguna layanan konsultasi kesehatan *online* yang berusia di atas 18 tahun. Uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *internal health locus of control* dan komunikasi pasien-dokter memiliki peran simultan sebesar 25,1% dalam memprediksi kepatuhan pasien. Dengan demikian, faktor internal dan relasi pasien-dokter menjadi faktor penting dalam memprediksi kepatuhan pasien pengguna layanan konsultasi kesehatan *online*.

**Kata Kunci:** *Konsultasi Kesehatan Online, Kepatuhan Pasien, Internal Health Locus of Control, Relasi Pasien-Dokter*