



Kepuasan Masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menggunakan (Tele-Health) di Masa Pandemi Covid-19

Lenny Indah Cahyani[✉], Dhea Vaneza Prilia, Fajar Adi Mulya, Muhammad Rizqi, Nabila Anadyra Zharifah

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia.

Article Info

Article History:
Submitted Oktober 2021
Accepted Desember 2021
Published June 2022

Keywords:
Covid-19, Tele-Health, Satisfaction

DOI
<https://doi.org/10.15294/jppkmi.v3i1.52666>

Abstract

Penelitian ini mengenai kepuasan masyarakat di Provinsi Kalimantan Selatan dalam menggunakan layanan kesehatan teknologi (Tele-Health) di masa pandemi Covid-19. Menggunakan desain penelitian cross sectional, dengan populasi yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kalimantan Selatan. Sebanyak 30 sampel yang dipilih menggunakan metode Simple Random Sampling. Kuesioner dibagikan kepada responden melalui google form terdiri dari kuesioner identitas responden dan penilaian konsumen terhadap Tele-Health. Analisis data meliputi deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir penilaian responden terhadap TeleHealth sudah sangat sesuai dan sesuai. Penilaian pada komponen usefulness (82,4%) dan satisfaction and future use (81,8%) memiliki penilaian yang sangat sesuai dan penilaian ease of use and learnability (80%), interface quality (78,3%), interaction quality (79,5%), dan reliability (73,3%) masuk ke dalam kategori sesuai. Hal ini menandakan bahwa responden dapat menggunakan media komunikasi secara virtual dan masyarakat sudah sangat baik dan baik dalam menggunakan berbagai layanan kesehatan teknologi (Tele-Health) di masa pandemi Covid-19.

Abstract

This research is about community satisfaction in South Kalimantan Province in using technology health services (Tele-Health) during the Covid-19 pandemic. Using a cross sectional research design, the population is people who live in the South Kalimantan region. A total of 30 samples were selected using the Simple Random Sampling method. Questionnaires were distributed to respondents via google form consisting of questionnaires on respondent identity and consumer assessments of Tele-Health. Data analysis includes descriptive using a range of categories and percentages through a Likert scale. The results of this study indicate that almost respondents' assessment of TeleHealth is very appropriate and appropriate. Assessment on the components of usefulness (82.4%) and satisfaction and future use (81.8%) has a very appropriate assessment and assessment of ease of use and learnability (80%), interface quality (78.3%), interaction quality (79.5%), and reliability (73.3%) fit into the appropriate category. This indicates that respondents can use communication media virtually and the community is very good and good at using technology sharing health services (Tele-Health) during the Covid-19 pandemic.

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 di seluruh dunia jumlah kasus yang terkonfirmasi hingga tanggal 12 November 2021 mencapai 219.456.675 kasus, dengan total pasien yang meninggal mencapai 4.547.782 jiwa. Pandemi covid-19 membuat semua aktivitas menjadi terbatas. Pandemi covid-19 membuat banyak pekerjaan dilakukan dari Rumah (WFH). Meningkatnya kasus covid-19, salah satu dampaknya adalah mengubah wajah pelayanan kesehatan di semua sektor yang menuntut pelaksanaan protokol kesehatan dalam mencegah penularan

virus. Salah satunya dengan adanya protokol kesehatan berupa *physical distancing* menuntut masyarakat untuk menggunakan *Telehealth* sebagai layanan kesehatan secara virtual yang dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan selama pandemi Covid-19 (Aliyanto, 2021) researchers are interested in researching the use of telehealth in PISPK-based homecare services in health services in Indonesia. The purpose of this study was to assess the quality of Telehealth Applications in the Program Indonesia Sehat Pendekatan Keluarga (PISPK).

[✉] Correspondence Address:
Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia.
Email : 1910912220003@mhs.ulm.ac.id

Telehealth atau istilah lainnya *telemedicine* merupakan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan solusi pelayanan kesehatan selama pandemi Covid-19. Secara umum, *Telehealth* merupakan konsep yang luas dan didefinisikan sebagai penggunaan sarana elektronik atau teknologi digital untuk menyampaikan informasi, sumber daya, orientasi pasien, edukasi kesehatan, konsultasi, konseling dan pemenuhan kebutuhan layanan yang terkait dengan kesehatan. Penggunaan *Telehealth* dalam komunikasi dokter dan spesialis kesehatan secara aman melalui virtual untuk meminimalkan penyebaran infeksi Covid-19 (Aliyanto, 2021 dan Ariyanti, 2017).

METODE

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kalimantan Selatan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 sampel yang dipilih menggunakan teknik sampling dengan metode *simple random sampling*. Penelitian dilakukan kurang lebih dalam kurun waktu 1 bulan pada semester ganjil tahun ajaran 2021 dilakukan secara daring (dalam jaringan). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan instrumen kuesioner yang disebar melalui aplikasi obrolan Whatsapp. Kuesioner penelitian dibagikan melalui google form yang berisi identitas responden dan penilaian terhadap *Telehealth* yang terdiri dari enam penilaian komponen (*usefulness, ease of use and learnability, interface quality, interaction quality, reliability, dan satisfaction and future use*). Analisis data meliputi deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut distribusi frekuensi dari karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat di Provinsi Kalimantan Selatan dalam menggunakan layanan kesehatan teknologi (*tele-health*) di masa pandemi covid-19.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Jumlah (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	63,3%
Perempuan	11	36,7%
Usia (DepKes RI 2009)		
17-25	28	93,4%
25-35	1	3,3%
36-45	0	0%
46-55	1	3,3%
Pendidikan		
Pendidikan Tinggi	30	100%
Pendidikan Rendah	0	0%
Pekerjaan		
Swasta	2	6,7%
PNS	1	3,3%
Mahasiswa	17	56,7%
Tidak bekerja	10	33,3%
Status Pernikahan		
Menikah	1	3,3%
Belum Menikah	29	96,7%

Sumber: Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1. Diketahui bahwa menurut jenis kelamin, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang dominan adalah laki-laki, yakni sebanyak 19 orang atau sebesar 63,3% sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 11 orang atau sebesar 36,7%. Menurut kategori umur menurut Departemen Kesehatan RI 2009 menyebutkan bahwa masa remaja akhir : 17-25 tahun, masa dewasa awal : 26-35 tahun, masa dewasa akhir : 36-45 tahun, dan masa lansia awal : 46-55 tahun. Maka dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur antara 15-25 tahun atau masa remaja akhir yakni sebanyak 28 orang atau sebesar 93,3%. Sedangkan responden yang paling sedikit terdapat dua kategori usia yaitu 26-35 tahun atau masa awal dewasa yakni sebanyak 1 orang atau sebesar 3,3% dan usia 44-54 atau masa lansia awal yakni 1 orang atau sebesar 3,3%. Berdasarkan Pendidikan, diketahui seluruh responden memiliki pendidikan tinggi yakni 30 orang atau sebesar 100%. Menurut jenis pekerjaan

responden dapat diketahui bahwa jumlah jenis pekerjaan responden terbesar adalah mahasiswa yakni sebanyak 17 orang atau sebesar 56,7%, tidak bekerja yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 33,3%. Sedangkan jenis pekerjaan responden yang paling sedikit yaitu pekerjaan swasta sebanyak 2 orang atau sebesar 6,7% dan pekerjaan PNS sebanyak 1 orang atau sebesar 3,3%. Menurut status pernikahan diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang berstatus belum menikah yakni sebanyak 29 orang atau sebesar 96,7%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berstatus sudah menikah yakni 1 orang atau sebesar 3,3%.

Pada komponen *Usefulness* untuk mengetahui kategori jawaban pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori sangat sesuai (5), sesuai (4), netral (3), kurang sesuai (2), dan tidak sesuai (1). Maka dilakukan analisis dengan Metode Likert dengan menentukan besar kriterium (ΣSK): Skor tertinggi pertanyaan x Jumlah pertanyaan x Jumlah responden ($5 \times 3 \times 30 = 450$), Jumlah skor total hasil pengumpulan data komponen *usefulness* (ΣSH) = 371, mencari besarnya persentase (P) (Sangat sesuai). Berdasarkan dari perhitungan diatas maka didapatkan *range* kategorinya, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

Perceived usefulness merupakan gambaran tentang kecenderungan seseorang untuk menggunakan aplikasi dan percaya bahwa persepsi ini akan membantunya melakukan pekerjaan yang lebih baik (3).

Berdasarkan hasil survei mengenai komponen *perceived usefulness* sebesar 82,4% termasuk ke dalam kategori sangat sesuai yang diartikan bahwa responden merasa adanya media komunikasi virtual/online meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan di masa pandemi, menghemat waktu untuk pergi ke fasilitas layanan kesehatan, dan membantu menyediakan kebutuhan layanan kesehatan.

Pada komponen *Ease of Use and Learnability* untuk mengetahui kategori jawaban pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori sangat sesuai (5), sesuai (4), netral (3), kurang sesuai (2), dan tidak sesuai (1). Maka dilakukan analisis dengan Metode Likert dengan Menentukan besar kriterium (ΣSK): Skor tertinggi pertanyaan x Jumlah pertanyaan x Jumlah responden ($5 \times 3 \times 30 = 450$), jumlah skor total hasil pengumpulan data komponen *Ease of Use and Learnability* (ΣSH) = 360, dan mencari besarnya persentase (P)(Sesuai). Berdasarkan dari perhitungan diatas maka didapatkan *range* kategorinya, adapun *range* kategorinya adalah sebagai berikut:

Ease of Use and Learnability digambarkan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi akan mengurangi upaya yang berlebihan dan mudah untuk dipelajari. Calon pengguna sebuah inovasi menilai percaya bahwa dengan adanya inovasi kegiatan yang mereka lakukan akan lebih mudah dan lebih baik (Gunawan, 2011).

Berdasarkan hasil survei mengenai komponen *ease of use and learnability* sebesar

Tabel 2. *Range* Kategori Komponen *Usefulness*

0	90	180	270	360 (371)	450
1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	

Sumber: Primer, 2021

Tabel 3. *Range* Kategori Komponen *Ease of Use and Learnability*

0	90	180	270 (360)	360	450
1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	

Sumber: Primer, 2021

80% termasuk ke dalam kategori sesuai diartikan bahwa responden merasa media komunikasi virtual/online yang gunakan selama ini untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan mudah dalam penggunaannya, mudah untuk mempelajari penggunaannya, dan membuat waktu bisa lebih cepat dan produktif.

Pada komponen *Interface Quality* untuk mengetahui kategori jawaban pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori sangat sesuai (5), sesuai (4), netral (3), kurang sesuai (2), dan tidak sesuai (1). Maka dilakukan analisis dengan Metode Likert dengan menentukan besar kriterium (ΣSK) : Skor tertinggi pertanyaan x Jumlah pertanyaan x Jumlah responden ($5 \times 4 \times 30 = 600$), jumlah skor total hasil pengumpulan data komponen *Interface Quality* (ΣSH) = 470, mencari besarnya persentase (P)(Sesuai). Berdasarkan dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Interface Quality adalah kualitas saluran dimana konsumen dapat berinteraksi dengan penyedia layanan. Biasanya *Interface Quality* digunakan untuk mengukur persepsi konsumen mengenai tingkat kenyamanan dan keramahan pengguna dalam menggunakan suatu sistem website. *Interface Quality* digunakan dalam penilaian kualitas interaksi penyedia layanan yang menimbulkan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan *telehealth* (Indarsin, 2017) Perceived Ease of Use on Attitude toward Using, Perceived Trust on Attitude toward

Using and the simultaneous influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Trust on Attitude Toward Using. The population of this research is regular customers of Ikens Group wholesalers who have downloaded and installed Ikens wholesale mobile apps which spread throughout Indonesia and currently have 320 subscribers. The number of samples is determined by using Slovin formula at 5% error rate which is 178. The quantitative analysis method is by using equation analysis of multiple linear regressions followed by simultaneous test (F-test).

Berdasarkan hasil survei mengenai komponen *interface quality* sebesar 78,3 % termasuk ke dalam kategori sesuai diartikan responden merasa cara berinteraksi dalam media komunikasi virtual/online untuk memenuhi layanan kesehatan ini menyenangkan dan suka menggunakan media komunikasi virtual/online untuk memenuhi layanan kesehatan, serta media komunikasi virtual/online untuk memenuhi layanan kesehatan sederhana, mudah digunakan, dan mampu melakukan semua yang inginkan.

Pada komponen *Interaction Quality* untuk mengetahui kategori jawaban pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori sangat sesuai (5), sesuai (4), netral (3), kurang sesuai (2), dan tidak sesuai (1). Maka dilakukan analisis dengan Metode Likert dengan enentukan besar kriterium (ΣSK) : Skor tertinggi pertanyaan x Jumlah pertanyaan x Jumlah responden ($5 \times 4 \times 30 = 600$), jumlah

Tabel 4. Range Kategori Komponen *Interface Quality*

0	120	240	360 (470)	480	600
1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	

Sumber: Primer, 2021

Tabel 5. Range Kategori Komponen *Interaction Quality*

0	120	240	360 (477)	480	600
1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	

Sumber: Primer, 2021

skor total hasil pengumpulan data komponen *Interaction Quality* (ΣSH) = 477, mencari besarnya persentase (P)(Sesuai). Berdasarkan dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Interaction quality adalah persepsi pelanggan terhadap cara pemberian pelayanan yang dirasakan sewaktu pelayanan diberikan. *Interaction quality* juga sering di kaitkan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas interaksi mereka dengan petugas pemberi pelayanan selama pelayanan diberikan. Indikator yang biasanya digunakan dalam *Interaction quality* adalah interaksi baik dengan pelanggan, penyedia layanan peduli dan memiliki ketertarikan dengan kondisi pelanggan, serta penyedia layanan sopan dan ramah. *Interaction quality* digunakan dalam penilaian cara pemberian pelayanan yang diberikan pada saat memanfaatkan telehealth (Loo, 2006).

Berdasarkan hasil survei mengenai komponen *interaction quality* sebesar 79,5 % termasuk ke dalam kategori sesuai diartikan responden merasa dapat dengan mudah berbicara mendengarkan penjelasan dengan dokter/apoteker/perawat/terapis atau lainnya menggunakan media komunikasi virtual/online, serta merasa mampu mengekspresikan diri secara efektif karena saat menggunakan media komunikasi virtual/online bisa melihat dokter/apoteker/perawat/bidan/terapis atau lainnya secara langsung sesuai dengan responden.

Pada komponen *Reliability* untuk mengetahui kategori jawaban pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori sangat sesuai (5), sesuai (4), netral (3), kurang sesuai (2), dan tidak sesuai (1). Maka dilakukan analisis dengan Metode Likert dengan menentukan besar kriterium (ΣSK) : Skor tertinggi pertanyaan x Jumlah pertanyaan x Jumlah responden ($5 \times 3 \times 30 = 450$), jumlah skor total hasil pengumpulan data komponen *Reliability* (ΣSH) = 330, mencari besarnya persentase (P) (Sesuai). Berdasarkan dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Reliability atau kehandalan adalah penilaian pengguna terhadap kemampuan

penyedia layanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu untuk mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi penggunaannya. *Reliability* sering juga dihubungkan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal. Pengguna layanan telehealth biasanya orang sakit atau orang yang membutuhkan informasi kesehatan yang memerlukan layanan yang serba cepat dalam segala segi bentuk pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa efektivitas waktu pelayanan akan menentukan loyalitas pengguna (Safitri, 2020).

Berdasarkan hasil survei mengenai komponen *reliability* sebesar 73,3 % termasuk ke dalam kategori sesuai diartikan responden merasa sesuai apabila kunjungan tenaga kesehatan yang diberikan melalui media komunikasi virtual/online ini sama dengan seperti bertemu langsung dan jika ada kekeliruan dalam penggunaan media komunikasi virtual/online untuk mengakses layanan kesehatan ini, mudah dan cepat dalam perbaikannya dan memberi penanda jika dilakukan kekeliruan dan petunjuk untuk mengatasinya.

Pada komponen *Satisfaction and Future Use* untuk mengetahui kategori jawaban pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori sangat sesuai (5), sesuai (4), netral (3), kurang sesuai (2), dan tidak sesuai (1). Maka dilakukan analisis dengan Metode Likert dengan menentukan besar kriterium (ΣSK) : Skor tertinggi pertanyaan x Jumlah pertanyaan x Jumlah responden ($5 \times 4 \times 30 = 600$), jumlah skor total hasil pengumpulan data komponen *Satisfaction and Future Use* (ΣSH) = 491, mencari besarnya persentase (P) (Sangat sesuai). Berdasarkan dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Satisfaction adalah hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs yang dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka

Tabel 6. *Range Kategori Komponen Reliability*

0	90	180	270 (330)	360	450
1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	

Sumber: Primer, 2021

Tabel 7. *Range Kategori Komponen Satisfaction and Future Use*

0	120	240	360	480 (491)	600
1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	

Sumber: Primer, 2021

ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs. Bahkan kepuasan pengguna atau *satisfaction* dalam mengakses website menjadi variabel endogen yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali website tersebut. Jika berdasarkan survei *telehealth* maka dapat di artikan bahwa *satisfaction and future use* digunakan dalam penilaian kemudahan dalam penggunaan pada saat memanfaatkan *telehealth* (Prayoga, 2012).

Berdasarkan hasil survei mengenai komponen *satisfaction and future use* sebesar 81,8 % termasuk ke dalam kategori sangat sesuai diartikan responden merasa nyaman berkomunikasi dengan dokter/apoteker/perawat/bidan/terapis atau lainnya menggunakan media komunikasi virtual/online, media komunikasi virtual/online merupakan cara yang bisa diterima dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, responden akan kembali menggunakan media komunikasi virtual/online ini untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, dan merasa puas terhadap media komunikasi virtual/online yang dapat digunakan dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan sangat sesuai oleh responden.

PENUTUP

Pada pandemi covid-19 mengakibatkan segala aktivitas menjadi terbatas. Dengan hal tersebut maka menuntun masyarakat dalam melakukan berbagai hal melalui teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan kesehatan.

Salah satu teknologi yang dapat digunakan yaitu dengan menggunakan *telehealth* secara umum, *e-health* merupakan konsep yang luas dan didefinisikan sebagai penggunaan sarana elektronik atau teknologi digital untuk menyampaikan informasi, sumber daya, dan layanan yang terkait dengan kesehatan. Hal yang termasuk dalam *e-health*, di antaranya: catatan kesehatan elektronik (rekam medik), *mobile health* (aplikasi, teknologi, alat kesehatan dengan teknologi *mobile*), *telehealth* atau *telemedis* (misalnya pasien dapat berkonsultasi dengan petugas kesehatan di komputer, tablet, atau ponsel), dan *elearning* kesehatan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 10 responden (33,3%) menggunakan aplikasi *Halodoc*, 1 responden (3,3%) menggunakan *Alodokter*, 14 responden (46,7%) menggunakan aplikasi *Whatsapp*, 1 responden (3,3%) menggunakan *Detik Health*, dan ada 4 responden (13,3%) tidak menggunakan apapun dalam berkonsultasi dengan dokter di masa pandemi covid-19. Dari hasil data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa hampir penilaian responden terhadap *TeleHealth* sudah sangat sesuai dan sesuai. Seperti penilaian pada komponen *usefulness* dan *satisfaction and future use* memiliki penilaian yang sangat sesuai dan penilaian *ease of use and learnability, interface quality, interaction quality, dan reability* masuk ke dalam kategori sesuai. Hal ini menandakan bahwa responden telah dapat menggunakan media komunikasi secara virtual dan menandakan bahwa kebanyakan masyarakat sudah sangat baik dan baik dalam menggunakan berbagai media komunikasi

virtual yang ada. Penggunaan *telehealth* tersebut dapat meningkatkan kepuasan dari pasien dikarenakan penggunaannya tidak memerlukan bertatap muka secara langsung dengan tenaga medis sehingga sangat berfungsi di waktu pandemik covid-19.

Diharapkan kepada masyarakat dan tenaga kesehatan lebih mengoptimalkan dalam penggunaan *telehealth* yang ada karena dapat memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan upaya *promotif*, *preventif* maupun kuratif yang digunakan oleh dokter, perawat atau tenaga kesehatan lain. Sejatinya teknologi *Telehealth* ini memberikan banyak manfaat dan solusi dalam pengendalian penyakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyanto, W., Suarni, L., Sono, S., Hajar, A.I. 2021 Pengembangan *Telehealth* "SIPISPeKa" sebagai Solusi Mensukseskan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK)', *Jurnal Kesehatan*, 12(1):61-73.
- Ariyanti, S. and Kautsarina, K. 2017. Kajian Tekno-Ekonomi pada *Telehealth* di Indonesia. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 15(1): 43-54.
- Indarsin, T. and Ali, H. 2017. *Attitude toward Using m-Commerce: The Analysis of Perceived Usefulness Perceived Ease of Use, and Perceived Trust: Case Study in Ikens Wholesale Trade, Jakarta – Indonesia. Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2(11): 995-1007.
- Gunawan, k., and Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1): 32-39.
- Loo, R. 2006. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan , Kepercayaan , dan Kesetiaan Konsumen Dalam Membeli Produk di Website Online Kaskus. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(3): 1-7.
- Safitri, T., Prima Lita, R. and Setia Putra, A. 2020. Hubungan *outcome quality*, *interaction quality*, *peer-to-peer quality*, *hospital brand image*, kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Human Care*, 5(1): 250–264.
- Prayoga, S. H. dan Sensure, D.I. 2012. Analisis *Usability* Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1): 70-79.