

[ISSN 2597- 6052](#)

# MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia  
The Indonesian Journal of Health Promotion

Review Articles

Open Access

## Efektivitas Layanan dan Karakteristik Responden yang dapat Meningkatkan Kepuasan Pengguna Telemedicine : *Literature Review*

### *The Effectiveness of Respondents' Services and Characteristics that can Improve Telemedicine User Satisfaction : Literature Review*

Nadiya Arawinda Andar<sup>1\*</sup>, Yuliani Setyaningsih<sup>2</sup>, Luky Dwiantoro<sup>3</sup><sup>1,2,3</sup>Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro\*Korespondensi Penulis : [nadiyaara@gmail.com](mailto:nadiyaara@gmail.com)

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan masih mengeluhkan ketidakpuasan pelayanan yang telah diterimanya. Padahal kepuasan pasien merupakan aspek utama yang dapat menjadi faktor pertumbuhan akselerasi pada bidang Kesehatan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara efektivitas layanan dan karakteristik responden layanan terhadap kepuasan pasien pengguna telemedicine.

**Metode:** Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan studi literatur dengan kata kunci pencarian, yaitu: layanan, pasien, kepuasan, dan telemedicine. Artikel didapatkan dari berbagai macam sumber literatur seperti *Google Scholar* dan *ScienceDirect*.

**Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 18 (delapan belas) literatur yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi determinan kepuasan pasien telemedicine dalam efektivitas pelayanan, antara lain: kemampuan pelayanan (50%), kesesuaian spesifikasi (16,6%), kinerja (16,6%), fitur tambahan (11,1%), perceived quality (5,5%), dan reliability (11,1%).

**Kesimpulan:** Faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna telemedicine adalah faktor kesesuaian spesifikasi dan keistimewaan tambahan yang masing-masing mendapatkan presentase 16,6%.

**Kata Kunci:** Efektivitas Layanan; Karakteristik Responden; Kepuasan; Telemedicine

#### Abstract

**Introduction:** People as users of health services still complain about the dissatisfaction of the services they have received. In fact, patient satisfaction is the main aspect that can be a growth factor for acceleration in the health sector.

**Objective:** The purpose of this study was to analyze the relationship between service effectiveness and service respondents' characteristics to patient satisfaction of telemedicine users.

**Method:** This study was conducted using a literature study approach with search keywords, namely: service, patient, satisfaction, and telemedicine. Articles are sourced from a wide variety of literary sources such as *Google Scholar* and *ScienceDirect*.

**Result:** The results showed that from 18 (eighteen) literature discussing the factors that influence the determinants of telemedicine patient satisfaction in service effectiveness, among others: ability of service (50%), conformity of specifications (16.6%), performance (16.6%), additional features (11.1%), perceived quality (5.5%), and reliability (11.1%).

**Conclusion:** The conclusion in this study is that the influential factor in increasing telemedicine user satisfaction is the conformity factor of specifications and additional privileges, each of which gets a percentage of 16.6%.

**Keywords:** Service Effectiveness; Characteristics of Respondents; Satisfaction; Telemedicine

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian utama dari rumah sakit sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan akselerasi pembangunan pada bidang kesehatan. Akan tetapi, masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan masih mengeluhkan ketidakpuasan pelayanan yang telah diterimanya. Ketidakpuasan ini bisa berupa keterlambatan pelayanan, kurangnya perhatian/keramahtamahan petugas, biaya perawatan, obat-obatan yang tidak lengkap, kebersihan ruangan, serta keluhan-keluhan lainnya (1).

Menurut Arifin et al., (2013) tentang tingkat kepuasan pasien di RSUD Kraton, Pekalongan menunjukkan bahwa 45,9% pasien merasa tidak puas selama menggunakan fasilitas rumah sakit (2). Kemudian, Penelitian yang dilakukan oleh Baskoro et al., (2016) tentang tingkat kepuasan di RSUD Ungaran menjelaskan bahwa secara mayoritas pasien merasa tidak puas selama berada di rumah sakit. Lebih lanjut, Baskoro et al., (2016) menjelaskan bahwa faktor yang berperan dalam ketidakpuasan ini muncul akibat rendahnya realita terhadap ekspektasi yang didapatkan oleh pasien (3).

Kelemahan dalam efektivitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien menunjukkan bahwa ketidakmampuan sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan serta menyelesaikan tugas kepada pasien rumah sakit. Akan tetapi, efektivitas layanan dalam pelaksanaannya masih dirasa kurang karena adanya perbedaan produktivitas sumberdaya, seperti petugas yang sibuk untuk memberikan pelayanan kepada pasien sepanjang waktu dengan standar kerja yang ada.

Adanya peningkatan jumlah kunjungan dari pasien dari waktu ke waktu dipengaruhi oleh kepuasan yang diperoleh oleh pasien. Pasien dengan latar belakang berbeda tentu memiliki referensi dan preferensi tersendiri sehingga pihak rumah sakit perlu mengumpulkan berbagai macam kemungkinan nilai kepuasan. Akan tetapi, pihak rumah sakit seperti menghilangkan keutamaan kepuasan pasien dan tidak mengetahui apa yang sebenarnya pasien butuhkan.

Telemedicine dapat diartikan sebagai pelayanan medis jarak jauh yang memanfaatkan teknologi informasi mutakhir. Telemedicine dapat digunakan dalam berbagai keperluan perawatan seperti diagnosis, pengobatan, dan pencegahan penyakit dan cedera dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan pasien. Telemedicine berperan dalam menggabungkan berbagai aspek perawatan medis dalam satu platform sehingga meningkatkan layanan kesehatan yang digunakan oleh pasien.

Berbagai permasalahan yang berkaitan dengan layanan kesehatan di Indonesia sangat berpengaruh pada kesenjangan aksesibilitas pasien dalam menggunakan fasilitas kesehatan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara efektivitas layanan dan karakteristik responden layanan terhadap kepuasan pasien pengguna telemedicine. Adapun fokus penelitian ini antara lain: mendeskripsikan karakteristik responden (usia, jenis kelamin pendidikan terakhir, status perkawinan, pekerjaan pendapatan, status kepesertaan) yang menggunakan telemedicine; mendeskripsikan layanan telemedicine; mendeskripsikan kepuasan pasien; menganalisis hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pengguna telemedicine; dan menganalisis hubungan antara efektivitas layanan terhadap kepuasan responden pengguna telemedicine. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan rumah sakit dalam upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien dalam menggunakan layanan telemedicine dan menjadi pedoman bagi peneliti yang akan dilakukan berikutnya.

## METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan studi literatur dengan kata kunci pencarian, yaitu: layanan, pasien, kepuasan, dan telemedicine. Artikel didapatkan dari berbagai macam sumber literatur seperti *Google Scholar* dan *Science Direct*. Artikel kemudian dibatasi menggunakan kata kunci tersebut dengan tujuan memiliki kepadanan dengan pokok permasalahan. Adapun tahun terbitan sekitar Tahun 2019-2022 yang bertujuan untuk mendapatkan sumber artikel yang relevan dengan fenomena/perkembangan keilmuan saat ini. Dengan demikian, hal yang menjadi pertimbangan/penyertaan (the inclusions criteria) dalam melakukan *literature review* ini, antara lain: 1) mengkaji literatur dengan kata kunci layanan, pasien, dan telemedicine; 2) mengkaji artikel terbitan Tahun 2019-2022; dan 3) artikel tersedia dalam manuskrip lengkap (*full-text*). Artikel sebagian besar membahas mengenai efektivitas layanan, kriteria responden, dan kepuasan pengguna telemedicine yang terdiri dari artikel internasional dan nasional. Setiap fenomena akan dikelompokkan kemudian peneliti hanya mengambil satu pokok permasalahan yang paling dominan. Hal tersebut bertujuan untuk memfokuskan pembahasan sehingga diharapkan mendapatkan hasil yang andal dan komprehensif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas layanan yaitu keseluruhan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna melalui hubungan output yang dihasilkan oleh suatu badan penyelenggara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien

telemedicine dalam efektivitas layanan, antara lain: ability of service (50%), kesesuaian spesifikasi (16,6%), kinerja (16,6%), keistimewaan tambahan (11,1%), kualitas yang dipersepsikan (5,5%), dan keandalan (11,1%).

**Tabel 1.** Hasil Seleksi Artikel Penelitian

Referensi	Jenis Penelitian	Sampel Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Faktor Efektivitas Layanan
(Widuri & Noor, 2021) (4)	Kualitatif Studi Kasus	Pasien Rumah Sakit Kucala Medical Center (KMC)	Observasi langsung	Kesesuaian Spesifikasi dan <i>ability of service</i>
(Wicaksono & Setianto, 2022) (5)	Kualitatif	Pasien Rumah Sakit Islam Surabaya	Observasi langsung	Kinerja
(Siboro et al., 2021) (6)	Kuantitatif <i>cross sectional</i>	Masyarakat Pulau Jawa	Kuisisioner dalam <i>google form</i>	<i>Ability of service</i>
(Syed et al., 2022) (7)	Kuantitatif	Pasien Rumah Sakit di Negara Pakistan	Interview menggunakan perangkat telepon	Keistimewaan tambahan
(Rose et al., 2021) (8)	Kuantitatif	Pasien COVID-19 di Negara Malta	Interview menggunakan perangkat telepon	Kualitas yang dipersepsikan
(Nogueira et al., 2021) (9)	Retrospektif Deskriptif	Pasien COVID-19 di Klinik Madrid, Spanyol	Dokumen kesehatan negara	Keandalan
(Richards et. al., 2021)	Kuantitatif	Pasien Klinik Bedah	Survey menggunakan telehalt (telepon atau video)	Kinerja
(Lengkong et al., 2022) (10)	Kualitatif	Pasien Rumah Sakit di Inggris	Interview semistruktur	Kinerja
(Hanna et al., 2016) (11)	Kuantitatif	Pasien Martha's Vineyard Hospita	Interview menggunakan perangkat telepon	Kesesuaian Spesifikasi
(Wang et al., 2019) (12)	Kuantitatif	Pasien Rumah Sakit Hongkong	Interview menggunakan perangkat telepon	<i>Ability of service</i>
(Maia et al., 2019) (13)	Kuantitatif studi kasus	Pasien Rumah Sakit di Portugal dan Afrika	<i>Two complementary framework</i>	<i>Ability of service</i>
(Putri et al., 2021) (14)	Kuantitatif	Pasien Rumah Sakit Bandung	Kuisisioner	<i>Ability of service</i>
(Fananni et al., 2022) (15)	Kualitatif	Pasien Rumah Sakit Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso	Wawancara mendalam ( <i>in depth interview</i> )	<i>Ability of service</i>
(Lubis, 2020) (16)	Kualitatif	Portal berita daring	Dokumen berita	<i>Ability of service</i>
(Nuroctaviani et al., 2021) (17)	Kualitatif	Pasien Klinik Pratama Antapani	Wawancara mendalam ( <i>in depth interview</i> )	Kesesuaian Spesifikasi dan <i>ability of service</i>
(Cahyati et al., 2021)	Kualitatif	Pasien Puskesmas Kota Semarang	<i>Purposive sampling</i>	Keandalan
(Asyari, 2022) (18)	Kualitatif Fenomenologi	Masyarakat Yang Menggunakan Telemedicine	Survey	Keistimewaan tambahan
(Surya & Nurul, 2022) (19)	Quasi Eksperimental Design	Pasien Klinik Universitas Kusuma Husada Kota Surakarta	<i>Purposive sampling</i>	<i>Ability of service</i>

#### *Ability of Service*

Berdasarkan hasil pengamatan, menurut Dan & Selama (2021) menunjukkan bahwa jumlah pasien yang merasa puas terhadap model telemedicine sebesar 52,73% (20). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Siboro et al., (2021) menunjukkan jika sebagian besar jumlah pasien yang merasa terpuaskan atas layanan kesehatan telemedicine berjumlah 55,8% Kepuasan ini dinilai secara subjektif dari penerima pelayanan atas perbandingan dari pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Dengan besarnya tingkat kepuasan pada model telemedicine maka dapat menjadi salah satu cara yang efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga,

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien telemedicine pada indikator ability of service sebanyak 9 jurnal dari total 18 jurnal atau 50%.

### Kesesuaian Spesifikasi

Berdasarkan hasil studi literatur, menurut Wicaksono (2022) responden yang memiliki pengetahuan baik sebesar (55%), sedangkan responden yang memiliki pengetahuan kurang baik (25%). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Dan, 2021) melakukan identifikasi terhadap pasien dengan indikator pengetahuan telemedicine dan pendampingan secara langsung dengan hasil berturut-turut sebesar 50,91% dan 43,64%. Penelitian terakhir yang dilakukan oleh (Widuri, 2021) menghasilkan penelitian bahwa telemedicine bisa menambah pengetahuan (97,2%) dan telemedicine tidak menambah pengetahuan (02,8%). Sehingga, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien telemedicine pada indikator kesesuaian spesifikasi sebanyak 3 jurnal dari total 18 jurnal atau 20%.

### Kinerja

Berdasarkan hasil temuan oleh Putri et al., (2021) menunjukkan bahwa kinerja diartikan sebagai persepsi kegunaan (perceived usefulness) menggunakan analisis Alpha Cronbach sebesar 4,05. Dengan kata lain, hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien memiliki sikap pada aspek persepsi kegunaan yang cukup baik karena memiliki nilai  $> 3$ . Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fanani et al., (2022) menghasilkan temuan bahwa faktor terjadinya ketidakpuasan pasien dalam menggunakan telemedicine adalah kurangnya kepercayaan masyarakat karena tidak cukup percaya serta puas jika pemberian pelayanan yang hanya dilaksanakan secara virtual tanpa pemeriksaan secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien telemedicine pada indikator kinerja sebanyak 3 jurnal dari total 18 jurnal atau 20%.

### Keistimewaan Tambahan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yulaikah & Artanti (2022) setelah melakukan analisis koefisien regresi mendapatkan nilai kualitas informasi sebesar 17,2% (21). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif atas keputusan pasien dalam menggunakan platform telemedicine. Sehingga, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien telemedicine pada indikator keistimewaan tambahan sebanyak 11,1%.

### Kualitas yang Dipersepsikan

Berdasarkan hasil penelitian Siboro et al., (2021) menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan kenyamanan dalam mengakses layanan telemedicine sebesar 69,3%. Hasil ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas merupakan faktor pemungkin yang mencakup aspek sarana prasarana serta kemudahan pasien yang ada dalam memungkinkan atau memfasilitasi pasien atau aktivitas kesehatan. Dengan adanya hubungan ini dapat menunjukkan jika semakin besar tingkat aksesibilitas seseorang akan layanan telemedicine, maka pasien tersebut merasa bahwa kualitas yang dipersepsikan telah sepadan dengan nilai yang dikeluarkan oleh seorang pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien telemedicine pada indikator kualitas yang dipersepsikan sebanyak 1 jurnal dari total 18 jurnal atau 5,5%.

### Keandalan

Menurut Putri et al., (2021) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem mendapatkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,629 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,3. Hal ini menunjukkan bahwa sikap responden terhadap layanan telemedicine cukup baik dan berperilaku positif. Sehingga, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh pada penentu kepuasan pasien telemedicine pada indikator keandalan sebanyak 11,1%.

### Karakteristik Responden

Menurut Putri et al., (2021) menghasilkan temuan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada persepsi kegunaan yang dirasakan dan kualitas sistem terhadap perilaku menggunakan telemedicine. Karakteristik responden, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Besaran
<b>Jenis Kelamin</b>	
Laki-Laki	21,7%

Perempuan	78,3%
<b>Pendidikan Terakhir</b>	
SD	0,6%
SMP	0,3%
SMA/SMK	37%
D1-D3	7,1%
D4-S1	49,7%
Pascasarjana	5,3%
<b>Pendapatan perbulan</b>	
<1 jt	41,9%
1,5-3 jt	26,7%
3-5 jt	17,4%
>5 jt	14%
<b>Asal Kerja</b>	
Bandung	28,9%
Jabodetabek	29,5%
Lainnya	41,6%

Sumber: (Putri et al., 2021)

Berdasarkan tabel tersebut terlihat jika karakteristik responden dengan jawaban terbesar diantaranya: Perempuan, D4-S1, <1 jt, Lainnya. Sedangkan responden dengan jawaban terendah yaitu: Laki-Laki, SMP, >5 jt, dan Bandung.

## KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa terdapat 6 (enam) faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna telemedicine, antara lain: *ability of service* (50%), kesesuaian spesifikasi (16,6%), kinerja (16,6%), keistimewaan tambahan (11,1%), kualitas yang dipersepsikan (5,5%), dan keandalan (11,1%). *Ability of service* dinilai secara subjektif dari penerima pelayanan atas perbandingan dari pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Kesesuaian spesifikasi bisa didapatkan dari pengetahuan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit. Kinerja yang sesuai yaitu penyesuaian kebutuhan dan keinginan pasien atas dampak yang diharapkannya. Keistimewaan tambahan didapatkan dari kualitas informasi yang memengaruhi keputusan penggunaan telemedicine. Kualitas yang dipersepsikan termasuk aspek sarana prasarana yang dapat memudahkan pasien dalam melakukan suatu aktivitas kesehatan. Sedangkan, keandalan adalah relevansi inovasi dari layanan telemedicine atas kebutuhan dan keinginan pasien.

## SARAN

Saran yang dapat dibangun sesuai dengan literatur review ini adalah meningkatkan indikator-indikator tersebut sesuai dengan keinginan pengguna telemedicine seperti *ability of service*. Telemedicine yang dibangun harus berdasarkan kesesuaian harapan pengguna dengan penerimaan pelayanan yang diberikan oleh platform telemedicine. Luaran dari penerapan indikator ini adalah mendapatkan kepuasan dan kebermanfaatannya sehingga merasakan terbantu atas pelayanan yang telah digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Addin Q, Marchaban M, Sumarni S. Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Maj Farm.* 2021;17(2):217–24.
2. Arifin M, Sumitri, Lestari Y. Kolmogorov Sminorv. *J Ilm Kesehat.* 2013;V(2).
3. Baskoro RR, Arvianto A, Rinawati DI. *Ungaran.* 2016;
4. Widuri A, Noor HZ. Upaya peningkatan layanan konsultasi kesehatan dengan telemedicine. 2021;5(2):1194–201.
5. Wicaksono AS, Setianto B. Layanan Telemedicine Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai Upaya dalam Menurunkan Kasus Covid 19. 2022;5(2):292–301.
6. Siboro MD, Surjoputro A, Budiyanoto RT. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pulau Jawa. 2021;9(September):613–20.
7. Syed F, Hassan M, Shehzad A, Shafi S, Ali M, Susan R, et al. Clinical eHealth The establishment of a telemedicine center during the COVID-19 pandemic at a tertiary care hospital in Pakistan.

- Clin eHealth. 2022;4(2021):50–3.
8. Rose M, Borg D, Camilleri L, Schembri A, Agius E, Buhagiar K, et al. International Journal of Infectious Diseases A novel use of telemedicine during the COVID-19 pandemic. *Int J Infect Dis.* 2021;103:182–7.
  9. Nogueira J, Grasa C, Ots C, Alonso L, Falces-romero I, Calvo C, et al. Telemedicine follow-ups for COVID-19 : Experience in a tertiary hospital & , & . 2021;95:336–44.
  10. Lengkong SG, Bawono B, Masyarakat K, Indonesia U. Optimalisasi Telemedicine untuk Menegakkan Diagnosis sebagai Inovasi Pelayanan Rumah Sakit selama Pandemi COVID - 19 : Tinjauan Sistematis Optimizing Telemedicine to Establish Diagnosis as an Innovation for Hospital Services during the COVID - 19 Pandemic. 2022;7(2):111–8.
  11. Hanna GM, Fishman I, Edwards DA, Shen S, Gilligan C. PRIMARY CARE & HEALTH SERVICES SECTION Brief Research Report Development and Patient Satisfaction of a New Telemedicine Service for Pain Management at Massachusetts General Hospital to the Island of Martha ' s Vineyard. 2016;1658–63.
  12. Wang X, Zhang Z, Zhao J, Shi Y. Impact of Telemedicine on Healthcare Service System Considering Patients ' Choice. 2019;2019.
  13. Maia MR, Castela E, Pires A, Lapão LV. How to develop a sustainable telemedicine service ? A Pediatric Telecardiology Service 20 years on - an exploratory study. 2019;5:1–16.
  14. Putri CA, Yahya ES, Kania R, Kunci K. Sikap dan Niat Perilaku Generasi Milenial dalam Adopsi Platform Telemedicine untuk Layanan Konsultasi Kesehatan Mental. 2021;4–5.
  15. Fananni RAN, Wigati PA, Nandini N. Analisis Aspek Konteks , Input , Proses , Produk Pelayanan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus : Rumah Sakit Ortopedi. 2022;10(April).
  16. Lubis ZI. Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi. 2020;
  17. Nuroctaviani A, Satia EP, Sonia D, Ganesha PP. Analisis penggunaan telemedicine pada pendaftaran rekam medis klinik pratama medika antapani. 2021;1(269):910–6.
  18. Asyari DP. Tren Penggunaan Telemedicine Sebagai Solusi Awal Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. 2022;1(1).
  19. Surya NT, Nurul S. BISNIS KESEHATAN BERBASIS DIGITAL : PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP INTENSI PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL TELEMEDICINE Digital-Based Health Buisness : Perceived Usefulness of intention to Use digital Telemedicine Applications. *J Ilm Mns dan Kesehat.* 2022;5(2).
  20. Dan L, Selama T. Perbedaan tingkat kepuasan ibu hamil pendampingan langsung dan telemedicine selama pandemi covid-19. 2021;10(04):191–6.
  21. Yulaikah N, Artanti Y. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Telemedicine saat Pandemi COVID-19. *Bus Innov Entrep J.* 2022;4(1):1–11.