

Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan *Telemedicine* Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc

Anggeu Agesti Amelia

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Abstrak

In the current digital era, there have been significant changes in information and communication technology in the medical field through telemedicine services such as the Halodoc program. The aim of this research is to determine user satisfaction with health telemedicine services through the Halodoc application and the factors that influence this satisfaction. The research method used is a qualitative approach that uses data collection techniques in the form of documentation and literature reviews. Based on a survey of 35 respondents, the majority of users gave positive reviews of the Halodoc service. Factors influencing user satisfaction were identified as responsiveness, service quality, ease of use, service availability, technical quality, and communication with stakeholders. The results of this research provide an in-depth understanding of the views and experiences of users of telemedicine services through the Halodoc program and can be used as practical guidance to improve the quality of health services. In addition, the results of this research can be a reference for companies and telemedicine developers to improve service quality and strengthen the health system as a whole.

Keywords: *Service, Telemedicine, Halodoc.*

ABSTRAK:

Di era digital saat ini, terjadi perubahan signifikan pada teknologi informasi dan komunikasi di bidang medis melalui layanan *telemedicine* seperti program Halodoc. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan *telemedicine* kesehatan melalui aplikasi Halodoc dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan tinjauan pustaka. Berdasarkan survei terhadap 35 responden, mayoritas pengguna memberikan ulasan positif terhadap layanan Halodoc. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna diidentifikasi sebagai daya tanggap, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, ketersediaan layanan, kualitas teknis, dan komunikasi dengan pemangku kepentingan. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai pandangan dan pengalaman pengguna layanan *telemedicine* melalui program Halodoc dan dapat dijadikan pedoman praktis untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian tersebut dapat menjadi acuan bagi perusahaan dan pengembang *telemedicine* untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat sistem kesehatan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Layanan, Telemedicine, Halodoc.*

✉ Corresponding author :

Email Address : anggeuags@gmail.com¹

PENDAHULUAN

Diera *digital* saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam sektor kesehatan. Dampak dari perkembangan teknologi yang sangat pesat menyebabkan terciptanya berbagai aplikasi dan *platform digital* untuk memberikan layanan kesehatan jarak jauh atau *telemedicine*. *Telemedicine* adalah penggunaan teknologi komunikasi yang memungkinkan pasien menerima pelayanan kesehatan yang diperlukan tanpa batasan jarak dan waktu. Pasien dapat berinteraksi dengan dokter umum dan spesialis secara *virtual*. *Telemedicine* memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter secara daring melalui *platform* aplikasi, tanpa harus datang ke rumah sakit atau klinik secara langsung. Teknologi yang digunakan meliputi telepon seluler, komputer, panggilan video dan *chat*. Melalui fitur ini, tenaga medis profesional akan mendiagnosis dan merawat pasien jarak jauh (Marvianto, 2021).

Salah satu aplikasi kesehatan yang populer di Indonesia adalah Halodoc. Halodoc menyediakan layanan konsultasi medis online, pembelian obat secara online, serta berbagai fitur lainnya yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Menurut laporan terbaru dari Halodoc, penggunaan aplikasi ini telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dengan ribuan konsultasi kesehatan yang dilakukan setiap harinya. Halodoc merupakan layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebanyak 46,5% berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Katadata *Insight Center* (KIC) (Annur, 2022).

Salah satu aspek kunci dalam layanan kesehatan *telemedicine* adalah kepuasan pengguna dalam sebuah aplikasi tersebut. Menurut Djaslim Saladin (2003), menyatakan bahwa kepuasan pengguna ialah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan kesan dan harapan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk. Oleh sebab itu, suatu perusahaan yang menyediakan layanan *telemedicine* kesehatan wajib memperhatikan mutu suatu produk atau jasa guna menciptakan kepuasan pengguna layanan aplikasi tersebut. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa puas pengguna dengan kualitas layanan yang mereka terima. Pentingnya masalah ini perlu diperhitungkan ketika membuat keputusan tentang kemajuan perusahaan (Febiola & Samanhudi, 2022). Salah satu contoh sektor jasa yang menggunakan teknologi informasi terkini adalah Halodoc, kepuasan pengguna menjadi faktor krusial yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan berkelanjutan aplikasi ini.

Namun, untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Halodoc dan memastikan keberhasilannya, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sangat diperlukan. Beberapa faktor yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna di Halodoc meliputi responsivitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas interaksi dengan profesional kesehatan, keandalan informasi yang diberikan, serta keseluruhan pengalaman pengguna. Meskipun potensi *telemedicine* seperti Halodoc dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan telah diakui secara luas, namun masih ada beberapa tantangan yang perlu

Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan *Telemedicine* Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc.....

diatasi. Salah satu tantangan utama adalah masalah kepercayaan dan penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut.

Sebuah survei yang dilakukan oleh *PwC Health Research Institute* menemukan bahwa sebagian besar responden masih ragu-ragu untuk menggunakan layanan kesehatan digital, termasuk aplikasi *telemedicine*, karena mereka khawatir tentang keamanan data, kualitas diagnosis, dan kurangnya interaksi personal dengan dokter. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Halodoc sangat penting untuk memastikan kesuksesan dan keberlanjutan layanan *telemedicine* ini di masa depan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai “ Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc ”.

TINJAUAN PUSTAKA

Telemedicine

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan dalam pasal 1 mendefinisikan *telemedicine* sebagai penyampaian layanan kesehatan jarak jauh oleh para profesional layanan kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk berbagi informasi tentang diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan bagi para profesional layanan kesehatan tentang manfaatnya untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat (Indonesia, 2019). Sedangkan definisi lainnya mengenai *Telemedicine* dijelaskan oleh *World Health Organization* (WHO). Secara terminologi, telemedis berasal dari kata “tele” yang berarti “jarak jauh” dan “medis” yang berarti “bersifat medis”. Secara umum, layanan *telemedicine* adalah layanan yang menggunakan sarana komunikasi elektronik untuk memberikan layanan atau perawatan medis jarak jauh (bukan tatap muka). Sarana komunikasi yang digunakan pun berbeda-beda, baik itu telepon, *video call*, *website* atau perangkat canggih lainnya. Selain itu, *telemedicine* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (termasuk elektronik, telekomunikasi, komputer, ilmu komputer) untuk mengirimkan (mengirim dan/atau menerima) informasi kesehatan guna meningkatkan layanan klinis (diagnosis dan pengobatan) dan pendidikan (Andriant & Athira, 2022). Layanan Telemedis antar fasilitas pelayanan kesehatan adalah layanan telemedis yang

disediakan antara penyedia layanan kesehatan satu dengan fasilitas penyedia layanan kesehatan lain untuk tujuan diagnosis, pengobatan, dan/atau pencegahan penyakit (Indonesia, 2019). Tujuan utama telemedis adalah untuk berkomunikasi dengan pasien di latar belakang dan memberikan mereka perawatan medis terbaik seolah-olah mereka berada di rumah sakit yang lengkap. *eVisit* menetapkan standar teknologi pada tahun 1960an. Pada saat itu, pemerintah AS menginvestasikan sejumlah besar uang dalam layanan kesehatan masyarakat dan inovasi. Perkembangan berkelanjutan dari perangkat medis yang cerdas dan terpersonalisasi akan mempercepat penerapan kesehatan virtual. Penyebarannya dipercepat sebagai respons terhadap pandemi virus corona. Pasien merasa diberdayakan untuk bertanggung jawab atas kesehatannya sendiri (Saiyad, 2023).

Kepuasan Pengguna

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebahagiaan berasal dari kata kepuasan atau perasaan bahagia (sesuatu yang membahagiakan, membahagiakan, lega, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai kebahagiaan, kepuasan dan

kelegaan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan kerja adalah perbedaan antara kinerja dan harapan. Menurut Kotler (2000), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Dr. Khamdan Rifa'i, 2023). Pelanggan atau pengguna adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan itu. Pengguna akan membeli atau menggunakan jasa dari perusahaan yang memberikan nilai pelanggan tertinggi, yang didefinisikan sebagai selisih antara total nilai pelanggan dan total biaya pelanggan (Dr. Rosnaini Daga, 2017). Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang dimiliki pengguna terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima. Hal ini dapat mencakup kenyamanan, kualitas, kemudahan penggunaan, dan seberapa baik produk atau layanan memenuhi atau melampaui kebutuhan pengguna. Banyak penulis telah mengusulkan definisi kepuasan pelanggan, dan Spreng et al. (1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketika persepsi konsumen terhadap kinerja suatu produk atau jasa dibandingkan dengan harapannya dan hal tersebut terjadi (Dr. Khamdan Rifa'i, 2023). Strategi kepuasan pelanggan adalah serangkaian tindakan atau rencana tindakan yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memenuhi harapan pelanggan, dan memastikan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan. Hal ini mencakup serangkaian inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap produk dan layanan, membangun hubungan yang kuat antara merek dan pelanggan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kualitas Layanan

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman sebenarnya pelanggan atau pengguna produk atau layanan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima atau diterima oleh pelanggan. Di sisi lain, menurut Wyckoff (Lovelock, 1988), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian dapat dikatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi tiga kategori yaitu kualitas layanan memuaskan (jika layanan tersedia), kualitas layanan buruk (jika layanan berada di bawah kualitas layanan yang diharapkan), dan kualitas layanan patut dicontoh (jika layanan tersedia) lebih dari yang diharapkan). Pengukuran kualitas layanan dalam model servqual didasarkan pada skala multi-titik yang dirancang untuk mengukur ekspektasi, persepsi, dan kesenjangan pelanggan di antara lima dimensi utama kualitas layanan (servqual). Metode pengukuran nilai kualitas dilakukan dengan membandingkan nilai-nilai atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu selisih antara nilai yang dirasakan konsumen dengan harapan konsumen, untuk mengetahui atribut mana yang benar-benar ada dalam pengukuran. mempengaruhi kepuasan konsumen. berdasarkan nilai antara negatif maksimum (Wiwik Sulistiyowati, 2018).

Kesehatan

Kesehatan adalah keadaan sehatnya seseorang, baik fisik, mental, dan sosial, dan bukan sekadar bebas dari penyakit, yang memungkinkan seseorang menjalani kehidupan yang bermanfaat (Indonesia P. P., 2023). Kesehatan adalah keadaan pikiran, tubuh, dan pikiran yang sehat. Ini tidak hanya mencakup penyakit dan cedera, tetapi juga keseimbangan fisik, mental, emosional dan sosial yang memungkinkan seseorang menjalani kehidupan yang produktif dan bermakna. Kesehatan juga mencakup kualitas hidup, pencegahan penyakit, akses terhadap layanan kesehatan berkualitas, dan lingkungan hidup yang sehat. Kesehatan ini dibagi menjadi tiga bidang yaitu kesehatan jasmani, kesehatan jiwa, kesehatan masyarakat. Adapun teknologi kesehatan yang merupakan suatu inovasi di bidang kedokteran dan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan diagnosis, pengobatan, dan perawatan pasien. Ini mencakup berbagai alat, sistem, dan aplikasi yang dirancang untuk memantau kesehatan, mengatasi tantangan medis, dan meningkatkan kualitas hidup. Perkembangan dan integrasi teknologi medis yang berkelanjutan dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Teknologi ini juga dapat membantu mengatasi tantangan kesehatan masyarakat yang kompleks, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan kesehatan yang lebih baik bagi individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Faktor kepuasan pengguna bisa bervariasi, tetapi umumnya meliputi kualitas produk atau layanan, keterjangkauan, kemudahan penggunaan, pelayanan pelanggan yang baik, dan pengalaman keseluruhan yang positif. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu fitur produk dan layanan, perasaan dan emosi konsumen, atribusi keberhasilan atau kegagalan layanan, persepsi tentang keadilan dan kewajiban, pengguna lain, anggota keluarga, dan kolega, komunikasi dan informasi, faktor sosial budaya, faktor lingkungan, teknologi dan informasi (Dr. Khamdan Rifa'i, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan *telemedicine* yang disediakan oleh aplikasi Halodoc. Objek pada penelitian ini yaitu pengguna dan aplikasi halodoc tersebut. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakannya adalah dokumentasi dan studi literatur. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari tiga aliran yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan dan verifikasi (Hardani, et al., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Halodoc merupakan perusahaan teknologi asal Indonesia. Halodoc melayani industri kesehatan, didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudartha. Halodoc adalah platform aman yang menghubungkan pasien dengan dokter, asuransi, laboratorium, dan apotek berlisensi dalam satu aplikasi seluler. Visi dan tujuan Halodoc didasarkan pada profil perusahaan. Menurut pedoman merek Halodoc (n.d.), logo Halodoc merupakan stetoskop yang mewakili kesehatan dan

dokter. Selain itu, stetoskop menciptakan senyuman yang meninggalkan kesan ramah, bersahabat, dan antusias.

Gambar 1
Logo Halodoc



Sumber : Website Resmi Halodoc, 2024

Pengumpulan data melalui review online dilakukan terhadap 35 pengguna Halodoc dengan syarat minimal pengguna memberikan rating dan review untuk jangka waktu bulan Maret 2024 sampai bulan April 2024. Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala ordinal dengan rentang penilaian 5 sampai 1. Penilaian 5 menunjukkan penilaian “sangat baik”, penilaian 4 menunjukkan “baik”, 3 penilaian menunjukkan “cukup baik”, penilaian 2 menunjukkan “kurang baik” dan penilaian 1 menunjukkan “buruk”. Rating ini menunjukkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi atau layanan yang telah diberi rating. , mempertimbangkan berbagai aspek pengalaman pengguna.

Tabel 1
Hasil Ulasan dan Penilaian Aplikasi Halodoc

No	Rating	Jumlah review	Jumlah Rating
1	5	20	100
2	4	1	4
3	3	4	12
4	2	2	4
5	1	8	8
Total		35	128

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil survei terhadap 35 responden, mayoritas pengguna memberikan ulasan positif terhadap layanan Halodoc. Sebanyak 21 responden mendapatkan nilai tinggi 5 dan 4 yang menunjukkan bahwa mereka puas dengan berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, respon dokter, kualitas penjelasan, dan kelengkapan informasi. Sebaliknya, 6 orang memberikan penilaian netral, dan 8 orang memberikan penilaian negatif. Mereka mengeluhkan permasalahan mulai dari keterlambatan pemberian obat hingga respon Halodoc yang kurang memuaskan. Kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Halodoc tercermin dari *feedback* yang diberikan mengenai berbagai fitur dan pengalaman selama menggunakan layanan. Data survei menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Halodoc mengapresiasi kemudahan penggunaan, informasi jelas yang diberikan kepada dokter, dan kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan medis dengan cepat dan efisien. Selain itu juga mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan dokter melalui sistem ini. Mereka merasa dokter yang bertugas sangat ramah dan interaktif, serta memberikan penjelasan yang jelas dan detail mengenai permasalahan kesehatan yang mereka hadapi. Respon cepat seorang dokter dalam memberikan solusi dan

merekomendasikan obat juga menjadi salah satu fitur yang dinilai pengguna sebagai nilai tambah layanan seluler Halodoc miliknya. Berdasarkan data yang diberikan, peneliti dapat mengumpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dari berbagai rating yang diberikan oleh responden. Responsif dan kualitas layanan telemedis menjadi pertimbangan penting, karena banyak pengguna menghargai respon dokter yang cepat, penjelasan rinci, dan rekomendasi yang akurat. Kemudahan penggunaan juga merupakan faktor penting, salah satunya dalam opsi pembayaran yang mudah. Ketersediaan layanan berdasarkan waktu dan tempat juga penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, ada sedikit pengguna yang memberikan ulasan netral atau negatif terhadap layanan Halodoc. Hal ini mungkin disebabkan oleh masalah teknis atau operasional yang dihadapi saat menggunakan aplikasi, seperti keterlambatan pemberian obat atau dalam beberapa kasus, respons dokter yang buruk. Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut berinteraksi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Halodoc. Hubungan tersebut berarti kepuasan pengguna dipengaruhi langsung oleh kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Halodoc.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna Halodoc memberikan ulasan positif terhadap layanan, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi sehingga dinilai tinggi oleh pengguna terhadap kualitas layanan *telemedicine* Halodoc, terutama dalam hal respon dan kejelasan informasi yang diberikan. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan terkait masalah teknis. Adapun faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu kualitas layanan dokter, kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsivitas aplikasi. Terdapat hubungan positif antara tingkat kepuasan pengguna dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Halodoc.

Referensi :

- ANDRIANT, W., & ATHIRA, A. B. (2022). TELEMEDICINE (ONLINE MEDICAL SERVICES) DALAM ERA NEW NORMAL DITINJAU BERDASARKAN HUKUM KESEHATAN (STUDI:PROGRAM TELEMEDICINE INDONESIA/TEMENIN DI RUMAH SAKIT DR. CIPTO MANGUNKUSUMO). *JURNAL HUKUM DAN PEMBANGUNAN*, 225.
- Annur, C. M. (2022, April 7). *Layanan Telemedicine Yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia, Apa saja?* Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/07/layanan-telemedicine-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia-apa-saja>
- Dr. Khamdan Rifa'i, S. M. (2023). *KEPUASAN KONSUMEN*, . UIN KHAS Press.
- Dr. Rosnaini Daga, .. (2017). *citra, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan*. Global Research and Consulting Institute.
- Febiola, F. A., & Samanhudi, D. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 589.

- Hardani, S., Nur Hikmatul Auliya, Grad.Cert.Biotech Helmina Andriani, M., Roushandy Asri Fardani, S., Jumari Ustiawaty, S., Evi Fatmi Utami, M., & Dhika Juliana Sukmana, S. M. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*,. CV. Pustaka Ilmu.
- Indonesia, K. K. (2019, Agustus 07). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Retrieved from BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138613/permenkes-no-20-tahun-2019>
- Indonesia, P. P. (2023, Agustus 08). *Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Retrieved from Database Peraturan BPK: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Marvianto, D. A. (2021, Oktober 11). *Mengenal Telemedicine, Kelebihan dan Kekurangannya*. Retrieved from Link Kesehatan: <https://linksehat.com/artikel/mengenal-telemedicine-kelebihan-dan-kekurangannya>
- Saiyad, T. (2023, Desember 12). *When Was Telemedicine Invented? History Of Telemedicine*. Retrieved from Bigscal: https://www-bigscal-com.translate.goog/blogs/healthcare-industry/when-was-telemedicine-invented/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc
- Wiwik Sulistiyowati, S. M. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA* . UMSIDA PRESS.