

Comprehensive Literature Review: Analisis Persepsi Pasien dan Kualitas Layanan terhadap Inovasi Layanan Rumah Sakit melalui Telemedicine

Comprehensive Literature Review: Analysis of Patient Perception and Service Quality towards Hospital Service Innovation through Telemedicine

Dewi Mariyam¹

¹ Program Pascasarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang, Indonesia

Lilik Kustiani²

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang, Indonesia

Estikowati³

³ Program Diploma Kepariwisata, Universitas Merdeka Malang, Indonesia

ABSTRACT

ABSTRAK

Telemedicine telah menjadi inovasi penting dalam layanan kesehatan, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas pasien terhadap layanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien dan kualitas layanan terhadap implementasi telemedicine di rumah sakit. Metode yang digunakan adalah tinjauan pustaka komprehensif, dengan menganalisis berbagai literatur akademik yang membahas persepsi pasien, dimensi kualitas pelayanan, serta tantangan dalam penerapan telemedicine. Studi ini berfokus pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, serta bagaimana aspek-aspek tersebut memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap telemedicine sangat bergantung pada keandalan teknologi, kemudahan akses, serta kepercayaan terhadap tenaga medis yang memberikan konsultasi. Selain itu, pasien mengutamakan aspek keamanan data dan akurasi diagnosis, yang menjadi faktor kunci dalam penerimaan telemedicine sebagai alternatif layanan kesehatan. Meskipun telemedicine memberikan manfaat seperti kemudahan akses dan efisiensi waktu, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam implementasinya. Kesenjangan infrastruktur digital, keterbatasan literasi teknologi di kalangan pasien, serta perlunya regulasi yang lebih kuat menjadi hambatan utama yang perlu diatasi. Oleh karena itu, pengembangan telemedicine di rumah sakit harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan, edukasi kepada pasien, serta kebijakan yang mendukung keberlanjutan layanan.

INFORMASI ARTIKEL

Diterima 27 Desember 2024
Direvisi 24 Februari 2025
Disetujui 28 Februari 2025
Terpublikasi 03 Maret 2025

***Korespondensi:**

Nama: Dewi Mariyam

E-mail:

drhdewisamoed@gmail.com

***E-ISSN : 2622-6898**

Kata Kunci: Telemedicine, Kualitas Layanan, Persepsi Pasien, Kepuasan Pasien

Telemedicine has become an important innovation in healthcare services, especially in increasing patient accessibility to medical services. This study aims to analyze patient perceptions and service quality towards the implementation of telemedicine in hospitals. The method used is a comprehensive literature review, by analyzing various academic literature that discusses patient perceptions, dimensions of service quality, and challenges in implementing telemedicine. This study focuses on five dimensions of service quality, namely assurance, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness, and how these aspects affect patient experience and satisfaction. The results of the analysis show that patient perceptions of telemedicine are highly dependent on technological fitness, ease of access, and trust in medical personnel who provide consultations. In addition, patients prioritize aspects of data security and diagnostic accuracy, which are key factors in accepting telemedicine as an alternative healthcare service. Although telemedicine provides benefits such as ease of access and time efficiency, this study also found several challenges in its implementation. The gap in digital infrastructure, limited technological literacy among patients, and the need for stronger regulations are the main obstacles that need to be overcome. Therefore, the development of telemedicine in hospitals must focus on improving service quality, educating patients, and policies that support service desires.

Keywords: Telemedicine, Service Quality, Patient Perception, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Inovasi teknologi di sektor kesehatan telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, salah satunya melalui implementasi *telemedicine*. *Telemedicine* memungkinkan pasien untuk mendapatkan layanan medis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, memberikan kemudahan akses layanan kapan saja dan dari mana saja. Inovasi ini menjadi semakin relevan sejak pandemi COVID-19, yang mendorong rumah sakit dan tenaga kesehatan untuk mengurangi interaksi tatap muka guna menekan risiko penyebaran penyakit. Dalam konteks rumah sakit, *telemedicine* menjadi solusi strategis untuk menjawab tantangan efisiensi layanan sekaligus meningkatkan pengalaman pasien (Adha et al., 2023).

Keberhasilan adopsi *telemedicine* tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada penerimaan dan persepsi pasien terhadap layanan tersebut. Persepsi pasien menjadi kunci utama karena mencerminkan bagaimana mereka menilai kemudahan, manfaat, kualitas, dan kepercayaan terhadap layanan *telemedicine*. Beberapa faktor, seperti aksesibilitas teknologi, kenyamanan penggunaan, privasi data, dan interaksi antara dokter dan pasien, turut memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan *telemedicine*. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap *telemedicine* (Putra et al., 2021).

Telemedicine merupakan layanan kesehatan berbasis teknologi untuk memberikan perawatan jarak jauh, telah mengalami peningkatan minat selama pandemi COVID-19. Layanan ini mempermudah akses, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas serta kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Di Indonesia, aplikasi *telemedicine* populer seperti Halodoc (71%), Alodokter (56%), Klik Dokter (30%),

Good Dokter (13%), dan Yesdok (12%) menyediakan fitur seperti konsultasi dokter, pembelian obat, dan layanan pendukung kesehatan lainnya. Dengan manfaat yang luas, telemedicine menjadi inovasi penting dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan.

Di Indonesia, Halodoc menjadi aplikasi *telemedicine* paling terkenal, digunakan oleh 71% responden, diikuti oleh Alodokter (56%), Klik Dokter (30%), Good Dokter (13%), dan Yesdok (12%). Aplikasi-aplikasi ini menawarkan fitur-fitur utama seperti konsultasi kesehatan, pembelian obat, dan pengaturan janji temu. Telemedicine terbukti efektif dalam mempermudah administrasi, mempersingkat jarak dan waktu kunjungan, serta mendukung perawatan lanjutan pasien pasca-klinik. Sebagai salah satu bentuk inovasi layanan, *telemedicine* menawarkan peluang bagi rumah sakit untuk memperluas cakupan layanan kesehatan dan meningkatkan efektivitas operasional. Namun, terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi, seperti ketimpangan akses teknologi di berbagai daerah, kurangnya edukasi tentang penggunaan *telemedicine*, serta persepsi negatif yang mungkin timbul akibat pengalaman layanan yang kurang optimal. Studi di Indonesia menunjukkan bahwa telemedicine dapat menjadi metode yang tepat untuk memberikan perawatan kesehatan kepada pasien isolasi mandiri, membantu mengurangi risiko infeksi, meningkatkan akses ke perawatan, dan memberikan kenyamanan bagi pasien (Wicaksono & Setianto, 2022).

Banyak pasien menganggap *telemedicine* sebagai alternatif yang lebih nyaman dibandingkan dengan kunjungan langsung ke rumah sakit, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau tinggal di daerah yang kurang terjangkau fasilitas kesehatan. Studi oleh Bashshur et al. (2013) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan perangkat dan akses internet yang baik menjadi faktor penentu utama dalam persepsi pasien terhadap *telemedicine*.

Kepercayaan terhadap teknologi memainkan peran penting dalam penerimaan telemedicine. Pasien sering kali merasa ragu tentang akurasi diagnosis dan perawatan yang mereka terima secara virtual dibandingkan dengan perawatan tatap muka. Ompusunggu & Haryanto (2023) mengidentifikasi bahwa kekhawatiran akan kehilangan sentuhan pribadi dan keterbatasan komunikasi non-verbal dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien.

Persepsi merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan aplikasi *telemedicine* adalah proses yang sederhana dan tidak membutuhkan banyak usaha (A'la, 2021). Sementara itu, persepsi kebermanfaatan mengacu pada keyakinan pengguna bahwa aplikasi *telemedicine* memberikan keuntungan nyata, seperti akses cepat ke layanan kesehatan dan pengurangan biaya medis (Nurmalia & Wija, 2018). Kualitas informasi mencakup aspek seperti kelengkapan, kemudahan pemahaman, dan relevansi informasi yang disediakan oleh aplikasi *telemedicine* (Rinaldi & Santoso, 2018).

Penelitian sebelumnya oleh Dhagarra et al. (2020), Kamal et al. (2020), Manda & Salim (2021), serta Qadri et al. (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi *telemedicine*.

Kualitas memiliki lima dimensi utama, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap (Tjiptono, 2006). Keandalan dalam konteks telemedicine mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan konsultasi medis yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan bagi pasien. Jaminan dalam telemedicine terlihat dari pengetahuan, kesopanan, serta profesionalisme tenaga medis dalam menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap keamanan dan kualitas pelayanan yang diberikan secara daring. Bukti fisik dapat diwujudkan melalui tampilan platform telemedicine yang profesional, fasilitas teknologi yang andal, serta representasi visual yang memberikan kenyamanan kepada pengguna. Empati ditunjukkan melalui

perhatian yang tulus dari tenaga medis dalam memahami kebutuhan kesehatan pasien secara personal, meskipun dilakukan tanpa tatap muka. Sementara itu, daya tanggap dalam telemedicine mencerminkan kemampuan platform dan tenaga medis untuk memberikan respons cepat, informasi yang jelas, dan solusi tepat atas kebutuhan pasien. Dengan mengintegrasikan kelima dimensi ini, telemedicine dapat menjadi alternatif yang efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

Kualitas layanan melalui *telemedicine* sering dibandingkan dengan perawatan langsung. Meskipun banyak pasien yang merasa puas dengan layanan jarak jauh, beberapa tetap menganggapnya kurang personal. Keamanan data dan privasi adalah salah satu kekhawatiran utama pasien dalam menggunakan telemedicine. Data medis yang sensitif harus dijaga agar tidak jatuh ke tangan yang salah. Pasien yang merasa bahwa informasi kesehatan mereka rentan terhadap kebocoran cenderung lebih skeptis terhadap penggunaan *telemedicine* (Febia & Salim, 2021).

Telemedicine telah menjadi bagian dari transformasi layanan kesehatan digital yang berkembang pesat, terutama sejak pandemi COVID-19. Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas manfaat telemedicine dalam meningkatkan akses pasien terhadap layanan kesehatan, efisiensi biaya, dan efektivitas diagnosis medis jarak jauh (Putra et al., 2021; Majid et al., 2022). Namun, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang masih belum banyak dieksplorasi secara mendalam, terutama terkait hubungan antara persepsi pasien dan kualitas layanan telemedicine dalam meningkatkan kepuasan pasien serta tantangan implementasi di rumah sakit.

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada aspek teknologi telemedicine atau efektivitas klinisnya, tetapi masih sedikit yang secara komprehensif menganalisis dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, serta bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks layanan rumah sakit. Selain itu, rendahnya literasi teknologi dan kesenjangan akses digital di berbagai daerah juga menjadi tantangan yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan komprehensif dalam mengeksplorasi keterkaitan antara persepsi pasien dan kualitas layanan telemedicine. Studi ini tidak hanya membahas manfaat teknologi telemedicine secara umum, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor utama yang dapat meningkatkan pengalaman pasien dalam menggunakan layanan ini. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan strategi telemedicine yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, sekaligus memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan efektivitas implementasi *telemedicine*.

Metode Penelitian

Penelitian ini melibatkan studi literatur yang relevan dari sumber-sumber akademik, jurnal ilmiah dan artikel konferensi, dengan kriteria. Literatur yang telah dipilih kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien, dampak telemedicine terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien, serta tantangan yang dihadapi dalam adopsi teknologi ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Comprehensive Literature Review* untuk menganalisis, mengevaluasi, dan memahami literatur yang terkait dengan wawasan dan rekomendasi untuk pengembangan layanan *telemedicine* di rumah sakit. Dengan metode ini, peneliti melakukan tinjauan sistematis terhadap artikel-artikel jurnal dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Kitchenham et al. (2009). Berikut tujuh langkah Tinjauan Literatur Komprehensif menurut Williams (2018):

1. Mengidentifikasi Topik dan Tujuan;
2. Melakukan pencarian Literatur;
3. Seleksi Sumber;

4. Analisis dan Sintesia Literatur;
5. Organisasi Tinjauan;
6. Penulisan Tinjauan;
7. Revisi dan Penyempurnaan

Hasil Dan Pembahasan

Telemedicine telah menjadi solusi inovatif dalam pelayanan kesehatan, memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan tenaga medis secara daring tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan. Namun, efektivitas layanan ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan dan persepsi pasien terhadap telemedicine. Untuk memahami faktor-faktor tersebut, penelitian ini menganalisis berbagai literatur terkait implementasi telemedicine, kualitas layanan, serta kepuasan pasien.

Tabel 1 merangkum hasil dari berbagai penelitian terdahulu yang membahas persepsi pasien dan kualitas layanan telemedicine.

Tabel 1: Analisa dan Sintesa Literatur

No	Judul Artikel	Hasil
1	Analisis Kualitatif Mengenai Persepsi dan Pengetahuan Masyarakat tentang <i>Telemedicine</i> (Budiman et al., 2023).	Persepsi dan pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan <i>telemedicine</i> sebagai media konsultasi sudah cukup memadai. Hambatan dan tantangan terkait penggunaan <i>telemedicine</i> antara lain, kendala ketersediaan jaringan internet terutama di beberapa daerah di Sulawesi Utara yang menyebabkan kurang efektifnya konsultasi melalui <i>telemedicine</i> . Masyarakat kurang mengetahui pentingnya <i>telemedicine</i> atau menganggap konsultasi tatap muka secara langsung dengan dokter lebih efektif terkait masih kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang <i>telemedicine</i> .
2	Kepuasan Pasien terhadap <i>Telemedicine</i> pada Pelayanan Kesehatan selama Pandemi COVID-19: Literatur Review (Majid et al., 2022).	Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap <i>telemedicine</i> selama pandemi Covid-19. Faktor-faktor tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi tahun 2001 yaitu kualitas pelayanan, emosional, biaya, kualitas produk, dan harga. Faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut adalah kualitas pelayanan.
3	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan	Persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna aplikasi <i>telemedicine</i> . Hal ini menunjukkan bahwa

	<i>Telemedicine</i> (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok) (Hapsari et al., 2023).	semakin baik persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, dan kualitas informasi yang tersedia, maka semakin tinggi minat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.
4	<i>Telemedicine</i> use in 2020 During the COVID-19 Pandemic Among Community Dwelling U.S. Medicare Beneficiaries (Davis-Ajami et al., 2021).	<i>Telemedicine</i> menunjukkan potensi dalam pengelolaan penyakit kronis untuk meningkatkan hasil pengobatan, namun informasi mengenai bagaimana penggunaan <i>telemedicine</i> selama pandemi memengaruhi hasil kesehatan dan biaya medis untuk penyakit kronis masih terbatas. Pasien dengan beberapa kondisi kronis memerlukan kunjungan medis lanjutan secara rutin. <i>Telemedicine</i> dapat memberikan penghematan biaya langsung dan tidak langsung, seperti transportasi, kehilangan produktivitas, atau penghematan pada pengobatan untuk janji temu yang berulang. Studi ekonomi dapat mengeksplorasi bagaimana <i>telemedicine</i> memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dan biaya yang terkait pada pasien dengan beberapa kondisi kronis dari berbagai perspektif, baik dalam masa pandemi COVID-19 maupun di luar pandemi.
5	A Study on Patient Feedback About Telemedicine Using Whats App in a Private Hospital During Covid 19 Pandemic (Joy Mon Pheno & Venkatesh S, 2020).	Mayoritas pasien menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i> sebagai media komunikasi, sehingga mereka tidak mengalami banyak kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Private Rumah sakit. Sebanyak 94,5% responden memberikan tanggapan positif terkait kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas ini. Oleh karena itu, disarankan untuk melanjutkan layanan ini karena akan diterima dengan baik oleh masyarakat. Sebanyak 94,5% responden memberikan tanggapan positif, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan, platform, dan profesionalisme yang ditawarkan.
6	Perceptions of Patients, Caregivers, and Healthcare Professionals toward Telemedicine Use for Cognitive and Movement Disorders in the Aegean Islands, Greece: A Pilot Study of the SI4CARE European Project (Angelopoulou et al., 2024).	<i>Telemedicine</i> menjadi media yang dalam penyediaan perawatan untuk gangguan kognitif dan gerak di Kepulauan Aegean dengan mengatasi hambatan geografis dan meningkatkan akses pasien yang tinggal di daerah terpencil dan pedesaan ke layanan kesehatan

	<p>khusus. Penelitian ini bertujuan untuk terus meningkatkan layanan <i>telemedicine</i> khusus ini berdasarkan masukan dari pasien, pengasuh, dan profesional kesehatan, dengan tujuan utama mengoptimalkan hasil klinis.</p>
7	<p>Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform <i>Telemedicine</i> Halodoc Tahun 2022 (Saputra & Dewi, 2022).</p> <p>sebagian besar adalah bekerja (88%) berjenis kelamin perempuan (66%) rentang usia ≤ 35 tahun (98%).Tingkat pendidikan responden mayoritas tamatan D3 sederajat atau lebih (56%) Tingkat penggunaan sebanyak ≤ 3 Kali (80%).Domisili diluar wilayah semarang sebesar (69%).Mutu layanan memiliki dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati, Bukti Fisik dengan capaian persentase sebesar(53%) puas dan (47%) tidak puas.Kepuasan pelanggan memiliki dimensi yaitu layanan aplikasi halodoc, sikap dan respon, harga jasa, kemudahan fitur konsultasi dokter dengan capaian persentase sebesar (33%) puas dan (67%) tidak puas. Dari hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan fitur konsultasi dokter platform <i>telemedicine</i> Halodoc.</p>

Kesimpulan

Pentingnya persepsi pasien dan kualitas layanan dalam keberhasilan implementasi *telemedicine* di rumah sakit. Hasil analisis menunjukkan bahwa keandalan teknologi, daya tanggap tenaga medis, serta keamanan data pasien merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan penerimaan pasien terhadap layanan ini. Pasien cenderung lebih puas ketika sistem *telemedicine* yang digunakan stabil, minim gangguan teknis, serta memiliki perlindungan data yang kuat. Selain itu, empati dan daya tanggap tenaga medis juga berperan penting dalam membangun pengalaman pasien yang positif, di mana komunikasi yang responsif dan personal menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan *telemedicine*.

Daftar Pustaka

- A'la, C. N. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH) (Studi Pada Masyarakat Kota Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Adha, F. R., Sahria, Y., Febriani, N. I., Nurul Fauziah, R., Sa'adah, W., & Hidayati, A. (2023). Analisis Literatur Sistem Informasi Kesehatan (SIK): Tren, Tantangan, dan Manfaat dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 6, 928–942.
- Angelopoulou, E., Kontaxopoulou, D., Fragkiadaki, S., Stanitsa, E., Pavlou, D., Papatriantafyllou, J., Koros, C., Dimovski, V., Šemrov, D., & Papageorgiou, S. G. (2024). Perceptions of Patients, Caregivers, and Healthcare Professionals toward Telemedicine Use for Cognitive and Movement Disorders in the Aegean Islands, Greece: A Pilot Study of the SI4CARE European Project. *Geriatrics (Switzerland)*, 9(1). <https://doi.org/10.3390/geriatrics9010003>
- Bashshur, R. L., Shannon, G., Krupinski, E. A., & Grigsby, J. (2013). Sustaining and realizing the promise of telemedicine. *Telemedicine and E-Health*, 19(5), 339–345. <https://doi.org/10.1089/tmj.2012.0282>
- Budiman, S. V., Ratag, G. A. E., & Wahongan, G. J. P. (2023). Analisis Kualitatif Mengenai Persepsi dan Pengetahuan Masyarakat tentang Telemedicine. *Medical Scope Journal*, 4(2), 170–177. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44858>
- Davis-Ajami, M. L., Lu, Z. K., & Wu, J. (2021). Telemedicine use in 2020 during the COVID-19 pandemic among community dwelling U.S. Medicare beneficiaries. *Journal of Hospital Administration*, 10(4), 32. <https://doi.org/10.5430/jha.v10n4p32>
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). *Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID- 19 . The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect , the company ' s public news and information . January.*
- Febia Manda, E., & Salim, R. (2021). Analysis of the Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Attitude Toward Using Technology on Actual to Use Halodoc Application Using the Technology Acceptance Model (TAM) Method Approach. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1), 135–140.
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhardi, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363>
- Joy Mon Pheno, & Venkatesh S. (2020). A Study on Patient Feedback About Telemedicine Using Whats App in a Private Hospital During Covid 19 Pandemic. *Novateur Publications JournalNX - A Multidisciplinary Peer Reviewed Journal*, 6(11), 227–233.
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60(March 2019), 101212. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>
- Majid, T. N., Prayoga, D., & Nashrullah, M. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Telemedicine Pada Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi Covid-19: Literatur

- Review. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1535–1546.
<https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.4506>
- Nurmalia, V. D., & Wija, L. E. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Beli Secara Online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2018.131.305>
- Ompusunggu, W. B., & Haryanto, H. (2023). Analysis of Factors Influencing Intention to Buy Shoes Products in Batam City with Brand Loyalty, Brand Equity, Brand Awareness and Perceived Quality Variables. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 8212–8224.
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Putra, R., Fadli, M., & Pratama, J. (2021). Kualitas pelayanan dan persepsi pasien terhadap telemedicine. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 157–164.
- Qadri, Y. A., Nauman, A., Zikria, Y. Bin, Vasilakos, A. V., & Kim, S. W. (2020). The Future of Healthcare Internet of Things: A Survey of Emerging Technologies. *IEEE Communications Surveys and Tutorials*, 22(2), 1121–1167.
<https://doi.org/10.1109/COMST.2020.2973314>
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 1–16.
<https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.103>
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. BPFE.
- Wicaksono, A., & Setianto, B. (2022). Layanan Telemedicine Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai Upaya dalam Menurunkan Kasus Covid 19. *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 292. <https://doi.org/10.35914/tomaega.v5i2.1081>
- Williams, J. (2018). A Comprehensive Review of Seven Steps to a Comprehensive Literature Review. *The Qualitative Report*, 23(2), 345–349.
<https://doi.org/10.46743/2160-3715/2018.3374>