
**Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine
Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna pada Follower Akun Twitter
@Halodocid**

***The Effect of System Quality and Information Quality of Halodoc
Telemedicine Application On User Satisfaction On Halodocid Twitter Account
Followers***

Ahmed Kemal Ariadanang¹, Dhety Chusumastuti^{2*}

^{1,2} Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta (Manajemen Informasi Komunikasi, Sekolah
Tinggi Multi Media, Indonesia)

Alamat: Jalan Magelang Km.6, Kutu Patran, Sinduadi, Mlati Kabupaten Sleman, D.I. Yogyakarta

*Email korespondensi: dhety@mmtc.ac.id²

Diterima : 1 Oktober 2022 || Revisi : 25 Oktober 2022 || Disetujui : 18 November 2022

Abstract

User satisfaction continues to be a top priority in terms of digital services and is a very important factor for the success of the services. Halodoc is a telemedicine with a mobile application platform whose users are increasing due to the need for information during the Covid-19 pandemic. Halodoc as a health application that has a function as a health information and consulting service in Indonesia is expected to provide good service to provide user satisfaction. In that regards, this study aims to examine the effect of system quality and information quality of Halodoc application on user satisfaction. This research was conducted based on the Information Systems Success model designed by DeLone and McLean by taking several dimensions of success or the required variables. The samples used in this study were followers of the Twitter account @HalodocID who used the Halodoc application as of 10 August 2021. Questionnaires were distributed on 19-30 August 2021. This study chose the multiple linear regression model as a data analysis method that passed five tests; those are the normality test, the linearity test, the multicollinearity test, the autocorrelation test, and the heteroscedasticity test. Prior to the five tests, all questionnaire data from respondents had been tested and declared valid and reliable. Hypothesis testing in this study was carried out by examining the effect of system quality and information quality variables on user satisfaction through simultaneous testing (F test) and partial testing (t test). The research result proves that system quality and information quality have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: *Telemedicine Application, Halodoc, User Satisfaction, Information Quality, System Quality, Information System*

Abstrak

Kepuasan pengguna terus menjadi prioritas utama dalam pemberian layanan jasa berbentuk digital dan menjadi faktor yang sangat penting untuk kesuksesan pelayanan jasa. *Halodoc* merupakan salah satu *telemedicine* berplatform aplikasi mobile yang sedang naik jumlah penggunaannya dikarenakan kebutuhan informasi pada masa pandemic Covid-19. *Halodoc* sebagai aplikasi kesehatan yang memiliki fungsi sebagai pelayanan jasa informasi dan konsultasi kesehatan di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan pengguna. Dari latar belakang tersebut, penelitian ini

betujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *Halodoc* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan berdasarkan model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean dengan mengambil beberapa dimensi kesuksesan atau variabel yang diperlukan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *follower* akun *Twitter @HalodocID* yang menggunakan aplikasi *Halodoc per tanggal* 10 Agustus 2021. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 19-30 Agustus 2021. Penelitian ini memilih model regresi linier berganda sebagai metode analisis data yang melewati lima pengujian yaitu, uji normalitas, uji linearitas uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastitas. Sebelum kelima pengujian tersebut, seluruh data hasil kuesioner dari responden telah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t) Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Aplikasi *Telemedicine*, *Halodoc*, Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Sistem Informasi.

PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 di Indonesia telah membawa beberapa perubahan pada layanan kesehatan. Masyarakat mulai mengakses layanan kesehatan yang tersedia di smartphone melalui aplikasi-aplikasi kesehatan dikarenakan limitasi akses ke pelayanan-pelayanan kesehatan yang ada. Dengan adanya dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk aplikasi tersebut, banyak manfaat yang dapat diperoleh yakni tersedianya informasi kesehatan pasien yang akurat, sehingga layanan kesehatan yang diberikan dapat memberikan perawatan terbaik. Adanya teknologi informasi dan komunikasi yang lengkap dan akurat dapat membantu dalam proses diagnosa, meminimalkan *medical error* serta dapat menawarkan pelayanan kesehatan yang aman dengan biaya rendah. Paradigma sehat menjadi orientasi baru di Indonesia di mana upaya penanggulangan masalah kesehatan ditekankan pada aspek layanan kesehatan. Oleh karena itu aplikasi layanan kesehatan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai harapan.

Aplikasi layanan kesehatan digital atau *telemedicine* sendiri mulai banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dan mengalami peningkatan pengguna baru setiap tahunnya. Katadata merilis visualisasi data persebaran penggunaan aplikasi kesehatan global berdasarkan hasil survey Statista yang dinamakan *Statista Global Consumer Survey* per 9 Oktober 2020, Indonesia menempati urutan ketiga pada Negara dengan pemanfaatan aplikasi kesehatan tertinggi dengan catatan 57%

responden dari Indonesia mengaku aktif menggunakan aplikasi kesehatan.



Gambar 1. Data Persebaran Pengguna Aplikasi Kesehatan Global

Sumber: Katadata.co.id (2020)

Halodoc merupakan suatu aplikasi *platform* komunikasi yang memfasilitasi terjadinya interaksi jarak jauh antara dokter dengan pengguna sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menemui dokter mereka kapan saja. Aplikasi *Halodoc* memungkinkan masyarakat untuk melakukan konsultasi dengan dokter secara daring kapan pun dan di mana pun dengan cepat dan efisien, tidak hanya melalui fitur chat, *Halodoc* juga menyediakan konsultasi dengan dokter via *video-call*. *Halodoc* dilengkapi dengan teknisi kesehatan yang lengkap sehingga pasien dapat mendapat layanan konsultasi yang tepat sesuai keluhan. Tidak hanya layanan konsultasi, *Halodoc* juga menyediakan layanan jual-beli obat dan keperluan medis yang diproses secara daring, selain itu *Halodoc* rutin merilis artikel mengenai informasi kesehatan yang bisa dijadikan acuan untuk pasien dalam

mengidentifikasi gejala-gejala awal penyakit sebelum berlanjut konsultasi dengan dokter.

Sejak pertama kalinya wabah Covid-19 masuk ke Indonesia, *Halodoc* bergerak cepat dengan rutin merilis informasi terkini mengenai penyebaran wabah, memberikan petunjuk pencegahan agar tidak tertular, serta menjelaskan gejala-gejala awal tertular Covid-19. *Halodoc* aktif untuk melakukan sosialisasi layanannya di berbagai platform media sosial, termasuk di media sosial *Twitter*. Berdasarkan data pada halaman akun *Twitter* resmi *Halodoc* yaitu @HalodocID per 10 Agustus 2021, *Halodoc* memiliki total 10.039 pengikut atau *follower*. *Twitter* sendiri memiliki konsep yang sederhana dan dirasa tepat untuk dipilih sebagai salah satu media informasi publik *Halodoc*. *Twitter* memberikan kemudahan untuk menjangkau pengguna ataupun calon pengguna aplikasi dengan hanya menuliskan informasi di *timeline* kemudian di rilis secara public maka informasi tersebut dapat secara cepat dan mudah dibaca oleh *followers*. Dengan konsep *Twitter* seperti ini memberikan kemudahan *Halodoc* untuk mendapat timbal balik dari *followers*.

Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna ini juga telah diteliti oleh beberapa orang yaitu Prasetyo & Lubis (2019), Prasojo & Pratomo (2015), Azzahrah & Amelia, (2021), dan Amarin & Wijaksana, (2021) yang menyebutkan bahwa kualitas sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian pada aplikasi *Halodoc* dengan kalangan *followers* akun *twitter* @HalodocID yang menggunakan aplikasi *Halodoc* itu sendiri sebagai subjek penelitiannya. Penelitian ini akan mengukur variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*. Kualitas sistem aplikasi *Halodoc* akan diukur melalui seberapa besar kemampuan sistem informasi tersebut dalam melakukan perubahan-perubahan pada sistem dan layanan, seberapa besar kemampuan sistem dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan pengguna, seberapa besar sistem dapat merespon perintah atau *input* dari pengguna, sejauh mana sistem dapat digunakan oleh pengguna untuk memperoleh tujuan tertentu, dan seberapa baik ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Kualitas informasi *Halodoc* akan diukur melalui keakuratan informasi, relevansi informasi yang ditampilkan, kelengkapan informasi, dan seberapa mudah informasi dalam suatu sistem dapat dipahami oleh pengguna.

Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan aplikasi *Halodoc* sebagai salah satu *startup telemedicine* yang turut serta membantu penanggulangan wabah Covid-19 di Indonesia. Kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc* akan diukur melalui respon pengalaman pengguna, pemenuhan kebutuhan pengguna, dan pemenuhan harapan pengguna. Dengan menguji kualitas layanan sistem dan informasi yang disediakan pada layanan aplikasi *Halodoc* diharapkan mendapat hasil yang sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat karena suatu layanan jasa yang dikeluarkan oleh suatu media online termasuk aplikasi *telemedicine* haruslah memberikan kualitas sistem yang baik dan informasi yang memang benar adanya dan mempunyai nilai dan manfaat tersendiri bagi para penggunanya yang dalam hal ini adalah layanan jasa dan informasi mengenai kesehatan. Untuk mengetahui seberapa layak aplikasi *Halodoc* memberikan manfaatnya, bisa diketahui dengan membandingkan respon tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi terhadap layanan dan informasi yang diberikan selama menggunakan aplikasi *Halodoc*.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang disebabkan oleh perbandingan hasil kinerja sebuah produk dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2018:146), kepuasan pelanggan adalah keadaan kognitif pelanggan yang berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan kemudian dibandingkan atas pengorbanan. Jadi kepuasan pengguna adalah kesimpulan perasaan dari interaksi pengguna antara harapan dan pengalaman sesudah menggunakan produk atau aplikasi yang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja kurang dari apa yang diharapkan maka pengguna akan kecewa, dan jika kinerja sama atau lebih dari yang diharapkan maka pengguna akan puas.

Kepuasan konsumen adalah keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen, dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterima (Siagian, 2018). Kepuasan pengguna dapat diciptakan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna, dan pemenuhan keinginan pengguna atas harapan penggunaan aplikasi. Jika

kinerja aplikasi tidak dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna, keadaan ini tidak akan menciptakan kepuasan pengguna justru membuat pengguna kecewa akan kerja aplikasi.

ISO 9241-11 (2018)

International Standard for Organization (ISO) adalah organisasi internasional yang bertugas membuat dokumen yang meliputi kebutuhan, spesifikasi, panduan, atau karakteristik yang digunakan untuk menjamin bahan, proses dan produk bahkan pelayanan sesuai dan cocok dengan tujuan yang dimaksudkan (Fauzi, 2019).

Kepuasan (*satisfaction*) didefinisikan oleh ISO 9241-11 (2018) adalah sejauh mana respons fisik, kognitif, dan emosional pengguna yang dihasilkan dari penggunaan sistem, produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan mencakup sejauh mana pengalaman pengguna yang dihasilkan dari penggunaan aktual memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penggunaan yang diantisipasi dapat memengaruhi kepuasan dengan penggunaan yang sebenarnya. Untuk mencapai kepuasan pengguna perlu diperhatikan hal-hal seperti respon pengalaman pengguna (*user experience*), pemenuhan kebutuhan pengguna (*user needs*), dan pemenuhan harapan pengguna (*user expectations*). Unsur - unsur inilah yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan pengguna di penelitian ini. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat diukur dengan melihat unsur-unsur usability, sebagai bagaimana kepuasan dipengaruhi oleh bagaimana aplikasi dapat meraih tujuan pengguna guna pemenuhan kebutuhan pengguna secara efektif, efisien dan memenuhi harapan pengguna.

Aplikasi adalah suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia (Huda & Priyatna, 2019: 82). Informasi yang bermanfaat bagi pengguna ini dihasilkan oleh aplikasi dari proses pengelolaan data input yang diberikan oleh pengguna.

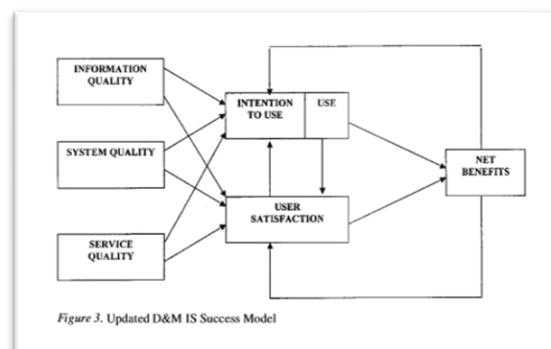
Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh *American Academy of Family Physicians* (2021), *telemedicine* adalah praktik penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara jarak jauh. Sehingga dokter dapat memberikan konsultasi ataupun diagnosis

kesehatan pasiennya di tempat yang berbeda satu sama lain dengan menggunakan teknologi komunikasi yang diterapkan pada layanan kesehatan.

Sedangkan menurut publikasi dari *World Health Organization* (2018) yaitu *Global Observatory for eHealth Series, telemedicine* adalah salah satu jenis layanan kesehatan, dimana letak keunikannya ada di jarak antara pasien dan tenaga kesehatan. Dua pihak ini tak perlu bertatap muka langsung karena didukung teknologi yang memungkinkan kedua pihak terhubung secara daring. Layanan *telemedicine* memungkinkan pasien mendapat diagnosis, anjuran pencegahan penyakit, penelitian dan evaluasi, hingga edukasi secara real-time meskipun tanpa bertatap muka antara pasien dan dokter.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi sebuah aplikasi. Pada tahun 2003 DeLone dan McLean membuat model kesuksesan sistem informasi dengan judul penelitiannya yaitu: *The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update*. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, dan *Journal of Management Information Systems*, DeLone & McLean (2003) memperbaiki modelnya. Dalam pembaharuan model terbarunya DeLone dan McLean mengganti dimensi kesuksesan yang ada pada penelitian sebelumnya pada tahun 1992 menjadi: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Intensi Memakai (*Intention to use*), dan Manfaat bersih (*Net Benefits*).



Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi
Delone dan McLean

Sumber: Delone, W. & McLean, E (2003)

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (DeLone dan McLean, 2003)

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis (1989) dan Chin & Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkatan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga dengan semakin mudah dan semakin baik layanan sebuah sistem maka akan semakin memudahkan pengguna mengakses dan memanfaatkan informasi yang diberikan dan dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Menurut Burgess, Stephen et al. (2009:270) indikator untuk mengukur kualitas sistem informasi yaitu:

1. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas yang dimaksud adalah seberapa besar kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan pada sistem dan layanan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta dapat mengimplementasikan perubahan tersebut dengan baik agar tepat guna.

2. Ketersediaan (*Availability*)

Ketersediaan dalam kualitas sistem adalah kemampuan sistem dalam menyediakan layanan

yang dibutuhkan pengguna ketika mereka mengoperasikan sistem informasi. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan layak jika bisa menyediakan layanan sistemnya saat pengguna membutuhkan.

3. Waktu Respon (*Response time*)

Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik jika layanan sistem yang dibutuhkan pengguna dapat dihasilkan tepat waktu dan merespon perintah atau input pengguna saat itu juga. Semakin cepat waktu respons sistem informasi terhadap perintah pengguna, maka akan berpengaruh positif terhadap kecepatan pengambilan keputusan pengguna sistem informasi.

4. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan dan ketersediaan fitur serta fungsi dari suatu sistem informasi merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur seberapa baik suatu kualitas sistem informasi. Kegunaan sistem informasi dapat dilihat dengan sejauh mana sistem dapat digunakan oleh pengguna untuk memperoleh tujuan tertentu secara efektif dan efisien untuk menghasilkan kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan fitur dan fungsi yang disediakan.

5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan sistem informasi dalam hal ini adalah seberapa baik ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti sehingga layak digunakan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut yang mudah dimengerti, akurat, lengkap, dan waktu yang tepat (DeLone & Mclean, 2003). Suatu sistem aplikasi dari penggunaan teknologi informasi harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan atau organisasi (Widodo, dkk, 2016). Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat yang berarti informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan

informasi tersebut untuk melakukan proses penyelesaian masalah atau pencarian jawaban. Menurut DeLone & Mclean (1992) variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan indikator-indikator berikut:

1. Keakuratan informasi (*accuracy*)

Pembuatan keputusan bagi pengguna sistem informasi didasarkan pada informasi yang disediakan pada layanan sistem informasi. Maka untuk membuat suatu keputusan yang baik membutuhkan informasi yang akurat, disebut akurat berarti bebas dari kesalahan atau prasangka. Jika sistem informasi manajemen menyediakan informasi yang akurat, keyakinan pengguna sistem informasi akan diperkuat dan sebagai hasilnya implementasi sistem akan sukses.

2. Relevan (*relevance*)

Informasi dapat dianggap relevan jika dapat memberikan jawaban khusus untuk penerima apa, dimana, kapan, siapa dan mengapa pada suatu topik yang dicari. Kualitas sebuah informasi harus relevan dan berguna untuk membantu pencari informasi ataupun pengguna sistem informasi dalam membuat keputusan.

3. Kelengkapan informasi (*completeness*)

Informasi yang diberikan kepada pengguna sistem informasi dapat dikatakan baik ketika sebuah informasi dalam keadaan lengkap dan harus memenuhi semua kebutuhannya. Informasi yang tidak lengkap dapat mengakibatkan keputusan yang salah dan dengan demikian dapat berakibat fatal untuk pembuatan keputusan.

4. Mudah di Mengerti (*Easy of Understanding*)

Informasi yang diberikan oleh sistem informasi dikatakan layak apabila pengguna sistem informasi dapat memahami maksud dan tujuan informasi tersebut. Format, susunan dan cara penulisan informasi harus mudah dipahami oleh penggunanya. Jika informasi yang diterima oleh pengguna mudah untuk dipahami maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi.

Follower Twitter

Twitter dimiliki dan dioperasikan oleh *Twitter, Inc.*, yang berbasis di San Francisco, dengan kantor dan peladen tambahan terdapat di New York City, Boston, dan San Antonio. *Twitter* didirikan pada bulan Maret 2006 oleh Jack Dorsey, dan situs jejaring sosialnya diluncurkan pada bulan Juli di tahun yang sama. *Twitter*

menurut O'Reilly & Milstein (2011) adalah layanan pesan yang berbagi banyak karakteristik dengan beberapa elemen yang mirip dengan *e-mail*, *Instant Mesenger*, *SMS*, *blogging*, *RSS*, dan sebagainya. Pada dasarnya *Twitter* merupakan salah satu layanan pesan instan yang memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan kapan saja dan dari mana saja. *Twitter* termasuk dalam layanan *microblogging*. *Microblogging* sendiri adalah sebuah layanan blog multimedia yang menggunakan batasan karakter. File seperti teks, foto maupun audio dapat dipublikasikan kepada khalayak umum atau terbatas sesama anggota.

Follower adalah pengikut dalam *Twitter* yang merupakan akun atau orang yang mengikuti akun lain. Dengan menjadi *follower*, berarti seseorang berupa akun *Twitter* akan berlangganan pada akun tertentu, mendapatkan *tweet update* dari akun tersebut di beranda mereka dan saling berinteraksi timbal-balik melalui balasan *tweet*. Follower akun *Twitter* Halo Doc Indonesia @HaloDocID pada saat penelitian ini berjumlah 10.039 orang. Akun ini digunakan untuk berkomunikasi melalui *chat* dengan dokter, untuk membeli obat, untuk membuat janji dengan dokter, dan menyediakan layanan *home care* yang dapat diakses selama 24 jam. Layanan seperti ini sangat berguna sekali dalam kondisi pandemi Covid-19 dimana orang-orang membutuhkan informasi kesehatan dan membutuhkan akses layanan kesehatan sedangkan di sisi lain pemerintah menyarankan untuk melakukan berbagai aktivitas dari rumah.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem aplikasi *telemedicine Halodoc* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada follower akun *Twitter* @HalodocID

H2 : Kualitas informasi aplikasi *telemedicine Halodoc* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada follower akun *Twitter* @HalodocID

H3 : Kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *telemedicine Halodoc* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada follower akun *Twitter* @HalodocID

Definisi Operasional Variabel

Kepuasan Pengguna adalah respon pengalaman pengguna, pemenuhan kebutuhan pengguna, dan pemenuhan harapan pengguna aplikasi *Halodoc*. Kualitas Sistem merujuk pada seberapa baik aplikasi *Halodoc* dalam menghasilkan sebuah informasi. Variabel ini mempunyai 5 dimensi yaitu *Adaptability*, *Availability*, *Response Time*, *Usability*, *Realibility*. Kualitas Informasi merujuk pada seberapa baik hasil output yang berupa informasi dari aplikasi *Halodoc* yang mempunyai 4 dimensi yang terdiri dari *Accuracy*, *Relevance*, *Completeness*, *Easy of Understanding*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Metode ini mempunyai sifat realitas tunggal, dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati dan terukur. Dalam metode ini hubungan variabel bersifat kausal atau sebab akibat, hasil dari penelitian dapat digeneralisasi (Sugiyono & Lestari, 2021:61). Populasi pada penelitian ini adalah 10.039 follower akun *Twitter @HalodocID* yang menggunakan aplikasi *Halodoc*. Populasi ini dipilih karena tidak terdaptarnya pengguna aplikasi *Halodoc*, sehingga penulis memerlukan wilayah general yang terdaftar dan dapat menjadi potensi dari adanya pengguna aplikasi ini. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan persentase sampling yang dikemukakan oleh Yount dalam Arikunto (2016:136) bahwa untuk populasi diatas 10.000 maka besar sampel yang diambil sebanyak 1% dari total populasi, sehingga didapatkan perhitungan sampel untuk penelitian ini sebesar 1% dari populasi pengikut akun *Twitter Halodoc Official Account* yaitu 100,39 yang dibulatkan menjadi 100. Maka dari itu ditetapkan jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dan disaring dengan teknik *random sampling*. Teknik *random sampling* dilakukan dengan tahapan pertama melakukan ekstraksi 10.039 pengikut akun twitter *Halodoc Official Account* menjadi bentuk daftar pada *Microsoft Excel* yang kemudian diberi nomor tiap akun twitter dari 1 – 10.039, kemudian penulis melalui situs *number generator* melakukan pengacakan angka dari 1 – 10.039 berjumlah 100 nomor, kemudian yang terakhir nomor-nomor tersebut menjadi acuan penulis dalam menentukan sampel. Berikut tabel

pengambilan sampel melalui persentase sampling, semakin kecil populasi, presentase sampel yang digunakan akan semakin besar dan sebaliknya.

Tabel 1. Persentase Sampling

Besar Populasi	Besar Sampel
0 – 100	100%
101 – 1000	10%
1001 – 5000	5%
5001 – 10000	3%
>10000	1%

Sumber: Yount (dalam Suharsimi 2016:136)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.375	3.232		2.592	.011
Kualitas Sistem	.189	.060	.323	3.135	.002
Kualitas Informasi	.321	.086	.383	3.722	.000

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji pada tabel 1 di atas, dapat dibuat persamaan uji regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 8.375 + (0,189X_1) + (0,321X_2)$$

Dari persamaan analisis regresi linear di atas, diketahui bahwa variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) secara linear. Persamaan regresi linear berganda tersebut memberikan beberapa interpretasi analisis hasil uji yaitu:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai sebesar 8,375 yang menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan pengguna (Y) apabila nilai dari kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) sama dengan nol (0). Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Halodoc* akan menurun jika kualitas sistem dan kualitas aplikasi *Halodoc* buruk.
2. Diketahui dari persamaan koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien variabel

kualitas sistem (X_1) sebesar 0,189 dengan nilai regresi yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas sistem (X_1) memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Halodoc*, sehingga ketika kualitas sistem mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 18% dengan asumsi apabila variabel kualitas informasi konstan.

3. Diketahui dari persamaan koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien variabel kualitas informasi (X_2) sebesar 0,321 dengan nilai regresi yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas informasi (X_2) memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Halodoc*, sehingga ketika kualitas informasi mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 32% dengan asumsi apabila variabel kualitas sistem konstan.
4. Dari persamaan di atas dapat diketahui bahwa nilai persentase pengaruh Kualitas Informasi (X_2) sebesar 32%, variabel tersebut mempunyai pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel Kualitas Sistem (X_1) yang mempunyai pengaruh sebesar 18%.

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh sebagai berikut :

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.414	.401	3.79492

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,414 atau 40,1% maka dari itu dapat diartikan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna adalah sebesar 40,1% sedangkan sisanya 59,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari indikator-indikator variabel independen yaitu kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y).

Hasil uji pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Variabel	B	T _{hitung}	T _{tabel}	Alpa (α)	Sig. t
Kualitas Sistem (X_1)	0.189	3.135	1.664	0.05	0.002
Kualitas Informasi (X_2)	0.321	3.722	1.664	0.05	0.000

Sumber: Data diolah, 2021

Pada hasil pengolahan data yang terjadi di tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem (X_1) menunjukkan nilai signifikansi t sebesar 0.002, sedangkan nilai signifikansi t untuk variabel kualitas informasi sebesar 0.000 kedua variabel memiliki nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpa (α) yaitu 0,05.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen yaitu kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *telemedicine Halodoc*. Sehingga dapat diambil keputusan sesuai hasil data dan pedoman uji signifikansi pengaruh parsial (uji t) bahwa H_0 yaitu H_1 dan H_2 dapat diterima.

Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan atau juga disebut uji statistik F berguna untuk menunjukkan apakah setiap variabel independen pada penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	985.101	2	492.550	34.201	.000 ^b
Residual	1396.939	97	14.401		
Total	2382.040	99			

Berdasarkan data dari hasil output pada tabel 4 diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.000, lebih kecil dari 0.05 dan diketahui juga nilai F_{hitung} sebesar 34.201, lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3.09. Dengan demikian dari hasil data dan analisis dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) aplikasi *telemedicine Halodoc* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Halodoc*.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *Halodoc* terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji dan analisis, maka didapat beberapa pengetahuan penelitian serta perbandingan dengan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Halodoc* Pada Followers Akun Twitter @HalodocID

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean dengan menggunakan salah satu dimensi kesuksesan model tersebut yaitu kualitas sistem sebagai salah satu variabel independen. Sesuai dengan dimensi yang dipilih, maka kualitas sistem aplikasi *Halodoc* yang di uji seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem (X_1) aplikasi *Halodoc* mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.189, yang artinya setiap kenaikan kualitas sistem sebesar 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 18%, menandakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*. Nilai t_{hitung} sebesar

3.135 dan nilai signifikansi sebesar $0.002 > 0.05$ mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dengan semakin baik kualitas sistem yang diterapkan maka akan meningkatkan kinerja aplikasi yang berpengaruh positif untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1), yaitu "kualitas sistem aplikasi *telemedicine Halodoc* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *follower* akun Twitter @HalodocID" dapat diterima. Berdasarkan hipotesis dan hasil data, interpretasi yang bisa dikemukakan jika pengguna aplikasi *Halodoc* mengatakan bahwa menggunakan sistem aplikasi tersebut mudah, mereka tidak memerlukan usaha yang besar untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas sistem Davis (1989) dan Chin & Todd (1995) yang menemukan bahwa semakin tinggi anggapan pengguna terhadap kualitas sistem, maka semakin puas mereka dengan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil uji dan analisis penelitian yang didapat, penelitian ini relevan dan mendukung penelitian dari Widodo, dkk (2016) tentang Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Hasil penelitian tersebut juga menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Halodoc* Pada Followers Akun Twitter @HalodocID

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut mudah dimengerti, akurasi, kelengkapan, dan waktu yang tepat (*Delone & Mclean*, 1992). Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat yang berarti informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan

informasi tersebut untuk melakukan proses penyelesaian masalah atau pencarian jawaban. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean dengan menggunakan salah satu dimensi kesuksesan model tersebut yaitu kualitas informasi sebagai salah satu variabel independen. Sesuai dengan dimensi yang dipilih, penelitian ini menguji sebesarnya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas informasi (X_2) aplikasi *Halodoc* mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.321, yang artinya setiap kenaikan kualitas sistem sebesar 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 32%, menandakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*. Nilai t_{hitung} sebesar 3.372 dan nilai signifikansi sebesar $0.000 > 0.05$ mengindikasikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*. Sehingga semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh layanan aplikasi *Halodoc* maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Halodoc*.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2), yaitu "Kualitas informasi aplikasi *telemedicine Halodoc* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *follower* akun *Twitter @HalodocID*" dapat diterima. Berdasarkan hipotesis dan hasil data, interpretasi yang bisa dikemukakan adalah semakin baik kualitas informasi akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan suatu aplikasi atau sistem informasi. Pada penelitian ini dibuktikan bahwa ukuran kepuasan pengguna pada aplikasi dicerminkan pada kualitas layanan pada setiap indikator kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi *Halodoc*. Sehingga dengan meningkatkan kualitas informasi, maka pengguna aplikasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, dan mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Hasil uji dan analisis penelitian ini relevan dan mendukung penelitian dari Prasetyo & Lubis (2019) tentang Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi *Mobile Alodokter* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas informasi

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Halodoc* Pada *Followers* Akun *Twitter @HalodocID*

Berdasarkan uji persamaan regresi linear berganda, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui hasil persamaan regresi berikut:

$$Y' = 8.375 + (0,189X_1) + (0,321X_2)$$

Berdasarkan model regresi tersebut diperoleh konstanta (a) 8,375 artinya jika variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) sebesar nol, maka variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 8,375. Kemudian nilai koefisien kualitas sistem sebesar 0,189 dan kualitas informasi sebesar 0,321, hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Halodoc* akan meningkat jika kualitas sistem dan kualitas aplikasi *Halodoc* baik. Sebaliknya, jika kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *Halodoc* buruk, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun. Selain itu, berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien R^2 (X_1, X_2) sebesar 0,414 atau 40,1%. Hal ini menandakan seberapa besarnya pengaruh kedua variabel independen yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 40,1% dan sisanya 59,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi.

Setelah dilakukan uji signifikansi simultan dengan uji F, diketahui bahwa nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.000, lebih kecil dari 0.05 dan diketahui juga nilai F_{hitung} sebesar 34.201, lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3.09. Hal ini menandakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) yaitu "kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *Halodoc* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *follower* akun *Twitter @HalodocID*" diterima. Hasil ini relevan dan mendukung penelitian dari Prasajo & Pratomo (2015) tentang Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem. Hasil penelitian tersebut

menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (simultan) sehingga hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data yang dilakukan dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas sistem (X_1) aplikasi *Halodoc* memiliki pengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem yang diterapkan aplikasi *Halodoc* semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama (H_1) diterima.
2. Kualitas informasi (X_2) aplikasi *Halodoc* memiliki pengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas informasi yang diberikan aplikasi *Halodoc* semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama (H_2) diterima.
3. Berdasarkan hasil uji F, kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan Hipotesis ketiga (H_3) diterima.
4. Kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi *Halodoc* memiliki pengaruh sebesar 40,1% terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan sisanya yaitu 59.9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa perhitungan yang telah diperoleh penulis mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas aplikasi *Telemedicine Halodoc* terhadap kepuasan pengguna pada *followers* akun *Twitter @HalodocID*, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji dari sumber data primer yaitu kuesioner, kualitas sistem

aplikasi *Halodoc* bisa dinilai belum optimal. Responden cenderung memberikan nilai rendah pada indikator-indikator kualitas sistem. Kemampuan aplikasi mendukung sistem operasional seperti fitur-fitur, keringanan aplikasi dan kemudahan akses memiliki tingkatan yang rendah dan dinilai belum baik oleh responden. Sedangkan kualitas informasi aplikasi *Halodoc* memiliki tingkatan nilai yang cukup tinggi yang mengindikasikan aplikasi *Halodoc* telah memberikan layanan yang lebih baik pada indikator-indikator kualitas informasi. Diharapkan ini menjadi perhatian bagi pengelola aplikasi *Halodoc* dan peneliti lainnya dalam melakukan pengelolaan dan meneliti lebih dalam indikator- indikator.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan munculnya pihak yang melakukan penelitian lanjutan untuk meneliti variabel-variabel yang diluar penelitian ini sehingga penelitian akan semakin mendalam dan lebih baik, memperoleh penemuan-penemuan baru serta memperkaya ilmu dalam bidang informasi, komunikasi, dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi *Berrybenka* di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- American Academy of Family Physicians*. (2021). *Telehealth and Telemedicine*. <https://www.aafp.org/about/policies/all/telehealth-telemedicine.html> (diakses pada tanggal 11 September 2021).
- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi *Maxim Mobile* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Servqual*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 02(01), 59–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>
- Burgess, Stephen et al. (2009). *Effective Web Presence Solutions for Small Business*:

- Strategies for Successful Implementation*. New York: Information Science Reference.
- Chin, W. W. & P. A. Todd, (1995), "On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution", *MIS Quarterly*, 19: 237-246.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R (2003) Model Of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal Of Management Information Systems*, 19, 10-15
- Fauzi, L.C. (2019). Analisis Pengaruh Sertifikasi ISO Sebagai Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Farmaka*. Vol 17 (1)
- Halodoc. Frequently Asked Question. <https://www.halodoc.com/faq> (diakses tanggal 29 Maret 2021)
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Pengguna Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce. *Systematics*. Vol 1, No. 2.
- ISO 9241-11. (2018). *Ergonomics of Human System Interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts (ISO 9241-11:2018)*. Switzerland: ISO office. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-110:ed-2:v1:en>. (diakses pada tanggal 10 April 2021)
- Katadata. (2020). Indonesia Peringkat ke-3 Global Memanfaatkan Aplikasi Kesehatan. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/13/indonesia-peringkat-ke-3-global-memanfaatkan-aplikasi-kesehatan> (diakses pada tanggal 8 April 2021).
- O'Reilly, T., & Milstein, S. (2011). *The Twitter Book, second edition*. California: O'Reilly Media, Inc.
- Peraturan Perundang-undangan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Perundang-undangan Pasal 42 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Prasetyo, D., & Lubis, E. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi Mobile Alodokter Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau Title. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 06(II), 1-15.
- Prasojo, L.H. & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.
- Siagian, Sondang, P. (2018). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widodo, A, Putranti, H.R.D & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi, Studi Pada Penumpang "KAI" Ekonomi Operasi 4 Semarang. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 31 No. 2 (Juli), 164.
- World Health Organization. (2018). *Telemedicine: Opportunities and developments in Member States, Global Observatory for eHealth Series*.