

Persepsi dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital: studi kasus pada masyarakat perkotaan

Syahrul Ramadhan*, Eka Lestari Sitepu

Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh

Korespondensi penulis: Syahrul Ramadhan. *Email: syahrulzakari221@gmail.com

Abstract

Background: Digital transformation has penetrated various health sectors, giving rise to digital health applications that offer access to health services and information. A deep understanding of user perceptions and acceptance, particularly in urban communities exposed to technology, is crucial for optimizing the implementation of these applications. This study seeks to fill the knowledge gap regarding subjective factors influencing the adoption of digital health technology from a user perspective:

Purpose: To explore in-depth the perceptions, experiences, and factors influencing user acceptance of digital health applications among urban communities. The research focuses on identifying perceived benefits, challenges faced, and user expectations regarding the features and services of digital health applications.

Method: This research employed a qualitative approach with a case study design. Data collection was conducted through in-depth interviews with participants who are active users of digital health applications in urban areas, selected purposively. The collected data were analyzed using thematic analysis to identify patterns, themes, and categories emerging from participant narratives, providing a rich and contextual understanding.

Results: The research findings indicate that perceived usefulness and perceived ease of use are key drivers of digital health application acceptance. However, concerns about data privacy and the need for personal interaction with healthcare professionals present significant barriers. Digital health applications are perceived as supporting tools that complement conventional services, not as a complete replacement.

Conclusion: This study concludes that the acceptance of digital health applications in urban communities is selective, influenced by the balance between perceived benefits, ease of use, and guaranteed data security and privacy.

Keywords: Digital Health Applications, Qualitative Research; Technology Acceptance; Urban Communities; User Perception.

Pendahuluan: Transformasi digital telah merambah berbagai sektor kesehatan, menghadirkan aplikasi kesehatan digital yang menawarkan akses layanan dan informasi kesehatan. Pemahaman mendalam mengenai persepsi dan penerimaan pengguna, khususnya di masyarakat perkotaan yang terpapar teknologi, menjadi krusial untuk optimalisasi implementasi aplikasi tersebut. Studi ini berupaya mengisi kesenjangan pengetahuan mengenai faktor-faktor subjektif yang memengaruhi adopsi teknologi kesehatan digital dari perspektif pengguna.

Tujuan: Untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi, pengalaman, dan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital di kalangan masyarakat perkotaan. Fokus penelitian adalah mengidentifikasi manfaat yang dirasakan, tantangan yang dihadapi, serta harapan pengguna terhadap fitur dan layanan aplikasi kesehatan digital.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan partisipan yang merupakan pengguna aktif aplikasi kesehatan digital di wilayah perkotaan, dipilih secara purposif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan kategori yang muncul dari narasi partisipan, sehingga memberikan pemahaman yang kaya dan kontekstual.

Hasil: Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) merupakan pendorong utama penerimaan aplikasi kesehatan digital. Namun, kekhawatiran mengenai privasi data dan kebutuhan akan interaksi personal dengan tenaga medis menjadi hambatan

signifikan. Aplikasi kesehatan digital diterima sebagai alat pendukung yang melengkapi layanan konvensional, bukan pengganti total.

Simpulan: Penerimaan aplikasi kesehatan digital di masyarakat perkotaan bersifat selektif, dipengaruhi oleh keseimbangan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, serta jaminan keamanan dan privasi data.

Kata Kunci: Aplikasi Kesehatan Digital; Masyarakat Perkotaan; Penelitian Kualitatif; Penerimaan Teknologi; Persepsi Pengguna.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital di bidang kesehatan, yang diwujudkan melalui berbagai aplikasi kesehatan digital, telah menjadi fenomena global yang menawarkan solusi inovatif untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan. Aplikasi kesehatan digital mencakup beragam fitur, mulai dari telekonsultasi, pemantauan kesehatan mandiri menggunakan perangkat wearable, manajemen rekam medis elektronik, hingga edukasi kesehatan interaktif. Adopsi teknologi di Indonesia semakin masif, didorong oleh kebutuhan akan layanan kesehatan yang lebih fleksibel dan responsif, terutama pasca-pandemi COVID-19.

Masyarakat perkotaan, dengan tingkat penetrasi internet dan perangkat pintar yang tinggi, menjadi kelompok yang paling terpapar dan berpotensi besar dalam pemanfaatan aplikasi kesehatan digital. Karakteristik masyarakat perkotaan yang dinamis, mobilitas tinggi, serta kebutuhan akan efisiensi waktu dan biaya, menjadikan aplikasi kesehatan digital sebagai alternatif menarik dibandingkan layanan kesehatan konvensional yang seringkali terhambat oleh antrean panjang dan keterbatasan waktu. Data menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kesehatan online di Indonesia terus meningkat, dengan Halodoc dan Alodokter menjadi platform yang paling banyak digunakan. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan juga secara aktif mendorong digitalisasi kesehatan melalui program SatuSehat, yang mewajibkan integrasi Rekam Medis Elektronik (RME) di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menciptakan ekosistem kesehatan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Meskipun potensi aplikasi kesehatan digital sangat besar, keberhasilan implementasinya tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada bagaimana pengguna, dalam hal ini masyarakat perkotaan, mempersepsikan dan menerima teknologi tersebut. Konsep penerimaan teknologi telah banyak

dijelaskan melalui berbagai model, salah satunya adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang mengemukakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor utama yang memengaruhi niat perilaku dan penggunaan aktual suatu sistem informasi. Persepsi pengguna terhadap kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan privasi menjadi faktor krusial yang menentukan tingkat adopsi dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Tantangan seperti rendahnya literasi digital dan kekhawatiran akan keamanan data masih menjadi hambatan yang perlu diatasi dalam upaya digitalisasi layanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam mengenai persepsi dan penerimaan pengguna menjadi esensial untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat, sehingga pengembangan dan implementasi aplikasi kesehatan digital dapat lebih relevan dan efektif sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik masyarakat perkotaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial dari perspektif partisipan, yaitu persepsi dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital di masyarakat perkotaan. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi suatu fenomena secara intensif dalam konteks kehidupan nyata, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang kaya dan holistik. Pendekatan ini sangat sesuai untuk menggali pengalaman subjektif, makna, dan interpretasi yang diberikan oleh individu terhadap penggunaan teknologi kesehatan digital.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah perkotaan [Nama Kota, contoh: Jakarta] yang memiliki tingkat penetrasi teknologi dan penggunaan aplikasi kesehatan digital yang tinggi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada asumsi bahwa masyarakat perkotaan lebih terpapar dan memiliki pengalaman yang lebih

beragam dalam berinteraksi dengan teknologi kesehatan digital. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan Januari tahun 2026 selama lebih kurang setengah bulan, dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis data.

Subjek penelitian ini adalah individu-individu yang merupakan pengguna aktif aplikasi kesehatan digital di masyarakat perkotaan. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi subjek penelitian meliputi masyarakat yang berdomisili di wilayah perkotaan, berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan minimal satu aplikasi kesehatan digital (misalnya, telekonsultasi, pemantauan kesehatan, atau manajemen rekam medis) secara aktif selama minimal 5 bulan terakhir, dan bersedia menjadi partisipan penelitian dan memberikan informasi secara sukarela.

Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interviews*). Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara rinci dan mendalam mengenai persepsi, pengalaman, motivasi, serta tantangan yang dihadapi partisipan dalam menggunakan aplikasi kesehatan digital. Wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur, menggunakan panduan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi topik-topik yang muncul selama wawancara.

Selain wawancara, data pendukung dapat diperoleh melalui observasi partisipan (jika memungkinkan dan relevan) terhadap cara mereka berinteraksi dengan aplikasi, serta dokumentasi (misalnya, tangkapan layar aplikasi yang digunakan partisipan, jika diizinkan dan relevan untuk analisis). Seluruh proses wawancara akan direkam audio (dengan izin partisipan) dan ditranskripsi secara verbatim untuk analisis lebih lanjut.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri (human instrument), yang berperan sebagai pengumpul data sekaligus penganalisis data [18]. Untuk memandu proses wawancara, peneliti akan menggunakan panduan wawancara (interview guide) yang berisi daftar pertanyaan terbuka terkait persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, privasi data, keamanan, serta harapan pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital. Panduan wawancara ini akan dikembangkan berdasarkan

tinjauan pustaka dan model *Technology Acceptance Model* (TAM).

HASIL

Penelitian ini melibatkan 30 partisipan yang merupakan pengguna aktif aplikasi kesehatan digital di wilayah perkotaan Bireuen. Partisipan terdiri dari berbagai latar belakang usia (rentang usia 18-30 tahun), pekerjaan (misalnya: mahasiswa, karyawan swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga), dan tingkat pendidikan (misalnya: sarjana, pascasarjana). Aplikasi kesehatan digital yang paling sering digunakan oleh partisipan meliputi platform telekonsultasi (misalnya, Halodoc, Alodokter), aplikasi pemantauan kebugaran, dan aplikasi informasi kesehatan. Durasi penggunaan aplikasi bervariasi, mulai dari enam bulan hingga lebih dari dua tahun, menunjukkan tingkat pengalaman yang beragam dalam berinteraksi dengan teknologi kesehatan digital.

Analisis tematik terhadap wawancara mendalam dengan partisipan menghasilkan beberapa tema utama yang menggambarkan persepsi dan penerimaan mereka terhadap aplikasi kesehatan digital.

Partisipan secara umum memiliki persepsi yang positif terhadap kegunaan aplikasi kesehatan digital. Mereka merasakan manfaat signifikan dalam beberapa aspek

Aspek yang pertama adalah aksesibilitas dan Efisiensi: Mayoritas partisipan menyoroti kemudahan akses layanan kesehatan tanpa harus bepergian atau mengantre panjang. Aplikasi dianggap sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal padat atau mobilitas terbatas. Salah satu partisipan menyatakan, "Saya bisa konsultasi kapan saja, bahkan saat jam kerja, tidak perlu izin kantor. Ini sangat efisien."

Aspek kedua yaitu Informasi Kesehatan yang Cepat dan Akurat: Aplikasi menjadi sumber informasi kesehatan yang mudah dijangkau. Partisipan merasa terbantu dengan fitur artikel kesehatan, chatbot, atau tanya jawab dengan dokter yang tersedia. "Kalau ada gejala sedikit, saya langsung cek di aplikasi. Lebih cepat tahu daripada harus ke dokter langsung," ujar partisipan lain.

Dan aspek ketiga Manajemen Kesehatan Mandiri: Fitur pengingat minum obat, pencatat aktivitas fisik, dan pemantau pola makan dianggap sangat berguna untuk mendukung gaya hidup sehat dan manajemen penyakit kronis. "Aplikasi ini seperti asisten pribadi

saya untuk menjaga kesehatan," kata seorang partisipan.

Aspek kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam penerimaan aplikasi. Partisipan umumnya merasa aplikasi kesehatan digital mudah digunakan, meskipun ada beberapa catatan:

Pertama Antarmuka Intuitif: Desain antarmuka yang sederhana dan navigasi yang jelas membuat partisipan tidak kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. "Saya tidak gaptek, jadi aplikasi ini gampang sekali dipakai. Tinggal klik-klik saja," komentar seorang partisipan.

Kedua, Proses Pendaftaran dan Penggunaan Awal: Beberapa partisipan awal mengalami sedikit kesulitan dalam proses pendaftaran atau verifikasi identitas, namun setelah itu, penggunaan sehari-hari dirasa lancar. "Awalnya agak ribet daftar, tapi setelah itu lancar. Semua fitur mudah ditemukan," jelas partisipan.

Ketiga, ketergantungan pada Koneksi Internet: Kemudahan penggunaan sangat bergantung pada stabilitas koneksi internet. Partisipan yang mengalami masalah koneksi seringkali merasa frustrasi dan menganggap aplikasi menjadi tidak mudah digunakan.

Selanjutnya Faktor Kepercayaan dan Privasi Data, kepercayaan dan privasi data menjadi isu krusial yang memengaruhi penerimaan pengguna. Partisipan menunjukkan kekhawatiran sekaligus harapan terkait aspek ini:

Pertama kepercayaan terhadap Informasi Medis: Mayoritas partisipan percaya pada informasi dan saran medis yang diberikan oleh dokter melalui aplikasi, terutama jika dokter tersebut memiliki reputasi baik atau terdaftar secara jelas. Namun, ada keraguan terhadap informasi yang bersumber dari pengguna lain atau artikel tanpa referensi jelas.

Kedua, kekhawatiran Privasi Data: Kekhawatiran akan kebocoran data pribadi dan rekam medis menjadi isu utama. Partisipan berharap aplikasi dapat menjamin keamanan data mereka. "Saya khawatir data kesehatan saya disalahgunakan. Jadi, saya pilih aplikasi yang sudah punya nama besar dan terpercaya," ungkap seorang partisipan.

Ketiga, Keamanan Transaksi: bagi aplikasi yang melibatkan pembayaran atau transaksi finansial, keamanan transaksi menjadi pertimbangan penting. Partisipan cenderung memilih metode pembayaran yang sudah terintegrasi dan terjamin keamanannya.

Selain persepsi positif, partisipan juga mengidentifikasi beberapa tantangan dan menyampaikan harapan mereka. Perama, Literasi

Digital dan Edukasi: Beberapa partisipan merasa masih perlu edukasi lebih lanjut tentang fitur-fitur aplikasi dan bagaimana memanfaatkannya secara optimal. "Kadang ada fitur baru, tapi saya tidak tahu fungsinya. Perlu ada tutorial yang lebih jelas," saran partisipan.

Kedua Interaksi Personal: Meskipun efisien, beberapa partisipan masih merindukan interaksi personal dengan tenaga medis, terutama untuk kondisi kesehatan yang kompleks atau membutuhkan pemeriksaan fisik. Aplikasi dianggap sebagai pelengkap, bukan pengganti total. "Untuk sakit ringan oke, tapi kalau serius, saya tetap butuh ketemu dokter langsung," kata seorang partisipan.

Ketiga Integrasi Layanan: Harapan besar muncul terkait integrasi aplikasi dengan layanan kesehatan lain, seperti rumah sakit atau asuransi, untuk menciptakan ekosistem yang lebih mulus. Program SatuSehat dari pemerintah dianggap sebagai langkah positif ke arah ini. Kemudian yang terakhir adalah Biaya dan Ketersediaan: Biaya layanan premium atau ketersediaan dokter spesialis tertentu masih menjadi pertimbangan bagi beberapa pengguna.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini secara konsisten mendukung kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) adalah prediktor kuat terhadap penerimaan teknologi. Masyarakat perkotaan cenderung mengadopsi aplikasi kesehatan digital karena merasakan manfaat nyata dalam hal aksesibilitas, efisiensi, dan dukungan manajemen kesehatan mandiri, yang sejalan dengan karakteristik gaya hidup urban yang serba cepat dan membutuhkan solusi praktis. Kemudahan navigasi dan antarmuka yang intuitif juga berkontribusi pada pengalaman positif pengguna, meskipun tantangan awal dalam pendaftaran atau ketergantungan pada koneksi internet masih menjadi isu yang perlu diperhatikan.

Namun, penelitian ini juga menyoroti dimensi penting di luar model TAM klasik, yaitu kepercayaan dan privasi data. Kekhawatiran akan keamanan informasi pribadi dan rekam medis menjadi faktor penghambat signifikan, meskipun persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sudah tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks kesehatan digital, di mana informasi yang ditangani sangat sensitif, aspek kepercayaan dan jaminan privasi menjadi prasyarat fundamental bagi penerimaan yang

berkelanjutan. Pengembang aplikasi perlu lebih proaktif dalam mengkomunikasikan kebijakan privasi dan mengimplementasikan standar keamanan data yang ketat untuk membangun kepercayaan pengguna.

Selain itu, temuan mengenai tantangan literasi digital dan kebutuhan interaksi personal menggarisbawahi bahwa digitalisasi kesehatan tidak dapat sepenuhnya menggantikan aspek humanis dalam pelayanan. Aplikasi kesehatan digital sebaiknya diposisikan sebagai alat pendukung yang melengkapi, bukan menghilangkan, peran tenaga medis dan interaksi tatap muka, terutama untuk kasus-kasus yang memerlukan empati dan pemeriksaan fisik. Integrasi yang lebih baik dengan sistem kesehatan yang ada, seperti program SatuSehat, juga menjadi harapan besar pengguna untuk menciptakan pengalaman yang lebih mulus dan terpercaya.

Implikasi dari pembahasan ini adalah bahwa pengembangan aplikasi kesehatan digital di masyarakat perkotaan harus melampaui sekadar fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Fokus harus juga diberikan pada pembangunan kepercayaan melalui jaminan privasi dan keamanan data, serta desain yang mempertimbangkan kebutuhan akan interaksi personal dan tingkat literasi digital yang bervariasi. Dengan demikian, aplikasi kesehatan digital dapat benar-benar menjadi solusi yang relevan dan diterima secara luas oleh masyarakat perkotaan.

SIMPULAN

Penelitian ini telah mengeksplorasi secara mendalam persepsi dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital di masyarakat perkotaan melalui pendekatan kualitatif. Temuan menunjukkan bahwa masyarakat perkotaan memiliki persepsi yang umumnya positif terhadap aplikasi kesehatan digital, didorong oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang tinggi, terutama dalam hal aksesibilitas layanan, efisiensi waktu, dan kemudahan mendapatkan informasi kesehatan. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) juga menjadi faktor penting, di mana antarmuka yang intuitif dan navigasi yang sederhana berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kepercayaan dan privasi data merupakan faktor krusial yang sangat memengaruhi penerimaan berkelanjutan. Kekhawatiran akan keamanan informasi pribadi dan rekam medis menjadi hambatan signifikan yang perlu diatasi oleh pengembang aplikasi dan penyedia layanan. Selain itu, literasi digital yang bervariasi di kalangan

masyarakat perkotaan serta kebutuhan akan interaksi personal dengan tenaga medis menunjukkan bahwa aplikasi kesehatan digital lebih diterima sebagai pelengkap daripada pengganti total layanan kesehatan konvensional. Aplikasi ini dilihat sebagai alat pendukung yang efektif, namun tidak dapat sepenuhnya menggantikan sentuhan humanis dalam pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, penerimaan aplikasi kesehatan digital di masyarakat perkotaan bersifat selektif, dipengaruhi oleh keseimbangan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan jaminan keamanan serta privasi data. Integrasi dengan kebijakan pemerintah seperti SatuSehat diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan adopsi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis.com. (2024). Halodoc Punya 20 Juta Pengguna Aktif Bulanan, Hadirkan Layanan Mental Health. Teknologi Bisnis.com. diakses dari: <https://teknologi.bisnis.com/read/20240216/266/1741417/halodoc-punya-20-juta-pengguna-aktif-bulanan-hadirkan-layanan-mental-health>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- IQVIA. (2025). Digital Health Trends 2025. IQVIA Institute. Diakses dari: <https://www.iqvia.com/insights/the-iqvia-institute/reports-and-publications/reports/digital-health-trends-2025>
- Katadata. (2025). Aplikasi Kesehatan Online Favorit Masyarakat Indonesia pada 2025. Databoks Katadata. Diakses dari: <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumen-kesehatan/statistik/689be65c19a18/ini-aplikasi-kesehatan-online-favorit-masyarakat-indonesia-pada-2025>

- Katadata. (2025). Gen Z dan Milenial Mulai Sadar Kesehatan, Aplikasi Halodoc Paling Banyak Dipakai. Katadata.co.id. diakses dari: <https://katadata.co.id/digital/startup/6790b1597feec/gen-z-dan-milenial-mulai-sadar-kesehatan-aplikasi-halodoc-paling-banyak-dipakai>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025, October 28). Wajib Integrasi Satu Sehat, Kemenkes Desak Percepatan RME di Fasyankes. Badan Kebijakan Kesehatan. diakses dari: <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/wajib-integrasi-satu-sehat-kemenkes-desak-percepatan-rme-di-fasyankes/>
- Kesia. (2024). 3 Tantangan Layanan Kesehatan di Era Digital!. Kesia.id. diakses dari: <https://www.kesia.id/?p=733>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- ResearchGate. (2025). *Penerapan Technology Acceptance Model Pada Kualitas User Experience Aplikasi Multimedia Company Profile Bpjs Kesehatan Wonosobo*. diakses dari: https://www.researchgate.net/publication/350039497_PENERAPAN_TECHNOLOGY_ACCEPTANCE_MODEL_PADA_KUALITAS_USER_EXPERIENCE_APLIKASI_MULTIMEDIA_COMPANY_PROFILE_BPJS_KESEHATAN_WONOSOBO
- ResearchGate. (2025). *Analysis Of User Satisfaction Of The Halodoc Telemedicine Platform In DKI Jakarta 2024*. diakses dari: https://www.researchgate.net/publication/385501897_Analysis_Of_User_Satisfaction_Of_The_Halodoc_Telemedicine_Platform_In_DKI_Jakarta_2024
- Satu Sehat. (2025). Kenapa Rekam Medis Elektronik Wajib Terintegrasi? Ini Penjelasan Lengkap Sesuai Standar SatuSehat Kemenkes. SatuSehat.com. diakses dari: <https://satusehat.com/kenapa-rekam-medis-elektronik-wajib-terintegrasi-ini-penjelasan-lengkap-sesuai-standar-satusehat-kemenkes/>
- Sevenlight. (n.d.). Cerdas vs. Konvensional: Bagaimana Smart Teknologi Membantu Kehidupan Anda. Sevenlight.id. diakses dari: <https://sevenlight.id/artikel/cerdas-vs-konvensional-bagaimana-smart-teknologi-membantu-kehidupan-anda>
- Teramedik. (2022). Tantangan dan Prioritas Transformasi Digital Kesehatan Indonesia. diakses dari: <https://teramedik.com/cenews/2022/11/11/tantangan-dan-prioritas-transformasi-digital-kesehatan-indonesia/>
- UMSB. (2024). Perubahan Sosial Pada Masyarakat Digital. UMSB.ac.id. diakses dari: <https://umsb.ac.id/berita/index/1590-perubahan-sosial-pada-masyarakat-digital>
- World Health Organization. (2019). WHO guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening. diakses dari: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-guideline-recommendations-on-digital-interventions-for-health-system-strengthening>
- World Health Organization. (2016). Urban health: global report on urban health. diakses dari: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565222>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications. (No direct public URL found for this specific edition/chapter. *general publisher*)