

## Analysis: Married Women-Segmented Module Meet Doctor Users With Low Interest in The Klikdokter App

Isfan Ferli<sup>1</sup>, Fidy Rachman Osthari<sup>2</sup>, Rama Rizqullah Fahrizal<sup>3</sup>, Jerry Heikal<sup>4</sup>

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bakrie

E-mail: [isfan.ferly@gmail.com](mailto:isfan.ferly@gmail.com)<sup>1</sup>, [2231011059@student.bakrie.ac.id](mailto:2231011059@student.bakrie.ac.id)<sup>2</sup>, [2231011063@student.bakrie.ac.id](mailto:2231011063@student.bakrie.ac.id)<sup>3</sup>, [jerry.heikal@bakrie.ac.id](mailto:jerry.heikal@bakrie.ac.id)<sup>4</sup>

**Abstract.** *The clinic's process for requesting a consultation with a doctor and receiving a queue number is inefficient. To help patients make the most of their time at the clinic, it is helpful to provide them with information on when physicians will be available to see them. A new approach to health development governance is required under Regulation No. 21 of 2020 of the Republic of Indonesia's Minister of Health, which addresses the Ministry's Strategic Plan for 2020–2024. This plan encompasses health information systems, research integration, and development, among other areas. First, Health Technology Transformation, which includes developing and integrating health data; second, Health Service Application Integration and Development; and third, Health Technology Ecosystem Development, will house the primary activities involved in health technology transformation. This study's findings suggest that consumers are mostly interested in finding hospitals in close proximity to their homes, rather than using the doctor's appointment component of the KlikDokter app. Because of this, KlikDokter has to implement a change movement that can increase the number of health facilities that operate with Klik Doctor, allowing it to reach the closest health facility. It also has to link insurance and BPJS so that health facilities may provide transaction features.*

**Keywords:** *Klikdokter, User Interest, User Intention*

**Abstrak.** Proses klinik untuk meminta konsultasi dengan dokter dan mendapatkan nomor antrian tidak efisien. Untuk membantu pasien memanfaatkan waktu mereka sebaik-baiknya di klinik, akan sangat membantu jika mereka diberikan informasi mengenai kapan dokter akan bersedia menemui mereka. Pendekatan baru terhadap tata kelola pembangunan kesehatan diperlukan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 21 Tahun 2020, yang membahas Rencana Strategis Kementerian untuk tahun 2020–2024. Rencana ini mencakup sistem informasi kesehatan, integrasi penelitian, dan pengembangan, antara lain. Pertama, Transformasi Teknologi Kesehatan yang meliputi pengembangan dan integrasi data kesehatan; kedua, Integrasi dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Kesehatan; dan ketiga, Pengembangan Ekosistem Teknologi Kesehatan, akan menampung kegiatan-kegiatan utama yang terlibat dalam transformasi teknologi kesehatan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen lebih tertarik mencari rumah sakit yang dekat dengan rumah mereka, dibandingkan menggunakan komponen janji temu dokter di aplikasi KlikDokter. Oleh karena itu, KlikDokter harus melakukan gerakan perubahan yang dapat memperbanyak fasilitas kesehatan yang beroperasi bersama Klik Dokter sehingga dapat menjangkau fasilitas kesehatan terdekat. Pihaknya juga harus menghubungkan asuransi dan BPJS agar faskes bisa menyediakan fitur transaksi.

**Kata Kunci:** Klikdokter, Minat Pengguna, Niat Pengguna

### PENDAHULUAN

Selama ini saat seseorang akan memeriksakan kesehatan atau ingin memanfaatkan ia mungkin akan bertemu dengan beberapa orang saat mendaftar layanan kesehatan, karena prosesnya dilakukan di tempat dan seringkali disertai dengan antrian yang panjang dan berliku. Hal ini tidak hanya mempersulit pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan, tetapi juga membuka pintu bagi vektor penyakit baru. Pasien harus datang lebih awal untuk berkonsultasi dengan dokter dan mendapatkan nomor antrian, sehingga membuang-buang waktu di klinik. Alasan lainnya adalah pasien tidak memiliki cukup informasi tentang jadwal dokter dan rincian klinik penting lainnya. Oleh karena itu, pasien dapat memperoleh manfaat

dengan mengetahui kapan tepatnya dokter dapat menemui mereka di klinik sehingga mereka dapat membuat rencana yang tepat dan menghindari waktu tunggu yang tidak perlu.

Pasien saat ini harus menelepon atau mengunjungi klinik atau rumah sakit yang ingin mereka kunjungi untuk membuat janji temu dengan dokter. Hal ini dianggap merepotkan karena pasien harus mengantri untuk mengambil data di bagian administrasi (Jain et al., 2016). Penjadwalan online dan janji temu dokter (online janji temu) berpotensi meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan sistem saat ini. Pasien dapat mendaftar secara online terlebih dahulu, sehingga mengurangi waktu tunggu mereka untuk mendapatkan layanan (Sherly et al., 2016).

"Waktu pelayanan" yang digunakan dokter untuk berinteraksi langsung dengan pasien, yang dapat terjadi kapan saja sebelum atau sesudah janji temu yang dijadwalkan, berbeda dengan waktu "janji temu" yang dikhususkan untuk kunjungan pasien. Prosedur penjadwalan akan lebih efisien untuk semua orang jika melibatkan teknologi. Partisipasi pasien dalam penjadwalan memiliki banyak keuntungan, antara lain membuat pasien merasa dihargai dan memungkinkan penyimpanan data yang akurat untuk rekam medis di masa mendatang jika pasien kembali ke klinik yang sama (S & Sarda, 2014).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi interaksi manusia dengan dunia sekitar kita, meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan dan layanan publik penting lainnya. Dengan pesatnya perubahan budaya dan keinginan bersama untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan masyarakat, pandemi COVID-19 telah mendorong transformasi digital dalam industri layanan kesehatan dan membuka kemungkinan baru yang menarik untuk penerapan teknologi kreatif dalam layanan kesehatan. Agar dapat menyelenggarakan layanan kesehatan secara efektif di berbagai tingkat, perlu dibangun aplikasi medis yang dipadukan dengan Sistem Informasi Teknologi Kesehatan di Indonesia. Pendekatan baru terhadap tata kelola pembangunan kesehatan diperlukan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 21 Tahun 2020, yang membahas Rencana Strategis Kementerian untuk tahun 2020–2024. Rencana ini mencakup sistem informasi kesehatan, integrasi penelitian, dan pengembangan, antara lain. Digitalisasi kesehatan di tingkat daerah merupakan prosedur yang kompleks dan memakan waktu serta memerlukan persiapan yang matang. Pertama, Transformasi Teknologi Kesehatan yang meliputi pengembangan dan integrasi data kesehatan; kedua, Integrasi dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Kesehatan; dan ketiga, Pengembangan Ekosistem Teknologi Kesehatan, akan menampung kegiatan-kegiatan utama yang terlibat dalam transformasi teknologi kesehatan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Minat**

Jika Anda menyukai sesuatu atau tertarik pada sesuatu tanpa ada yang mendesaknya, maka Anda tertarik padanya (Slameto, 2003). Keinginan untuk mencapai sesuatu yang muncul secara alami, tidak didorong oleh kekuatan eksternal, itulah yang kita maksud ketika kita berbicara tentang minat. Orang-orang terlibat dengan hal-hal yang menarik minat mereka karena minat adalah kekuatan pendorong, menurut Woodworth dan Marquis (2001). Itu sebabnya kami mengatakan bahwa minat adalah keinginan untuk terlibat dengan dunia di sekitar kita, kecenderungan untuk belajar, meneliti, atau melakukan apa pun yang membangkitkan rasa ingin tahu kita. Ketika orang menunjukkan minat pada sesuatu, biasanya itu karena mereka merasa hal itu berguna dalam memenuhi suatu kebutuhan.

Kepentingan seseorang tidak akan terwujud begitu saja. Minat seseorang mungkin akan berkembang seiring berjalannya waktu. Minat ini dapat dipupuk melalui pengamatan dan keterlibatan dengan lingkungan sekitar. Dukungan, fokus, kesenangan, kompetensi, dan perasaan akan apa yang benar, semuanya berperan dalam pengembangan minat tersebut. Perasaan tertarik atau senang, perhatian, dan kebutuhan merupakan tiga faktor utama yang mungkin memunculkan minat seseorang. Kesenangan dan kecenderungan yang berubah-ubah untuk bertindak sesuai dengan kepentingan seseorang merupakan sumber kepentingan. Perasaan gembira menyebabkan seseorang ingin segera melakukan sesuatu.

Amanah (2014) menyatakan bahwa kepercayaan, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan merupakan cara untuk mengukur minat. Oleh karena itu, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan bahaya yang dirasakan adalah metrik yang digunakan untuk mengukur minat.

### **Niat Penggunaan**

Kecenderungan atau keinginan yang kuat untuk menggunakan suatu barang atau suatu teknologi dikenal dengan istilah "Intention of Use" (IOU) (Muhibbin, 2010; Bangkara & Mimba, 2016). Kecenderungan seseorang untuk menggunakan sistem atau aplikasi teknis tertentu dikenal sebagai "Niat Penggunaan" dalam industri TI.

Sejumlah elemen, termasuk kebutuhan pribadi, pengaruh sosial, pertimbangan emosional, dan variabel psikologis, mempengaruhi niat untuk menggunakan (Al-Smadi & Al-Wabel, 2012). Sikap, pandangan, keyakinan, dan pembelajaran merupakan bagian dari elemen psikologis yang berperan dalam perasaan orang terhadap teknologi. Masyarakat akan lebih

cenderung menerima dan memanfaatkan teknologi dengan baik jika mereka memiliki keinginan yang kuat untuk melakukannya. Terkait TI, ada beberapa tanda IOU, atau Niat Penggunaan (Chang, Min, Chou, & Lin, 2009; Yogananda & Dirgantara, 2017):

1. Berencana untuk memanfaatkan teknologi di kemudian hari.
2. Rencana masa depan untuk memanfaatkan teknologi secara besar-besaran.
3. Tujuan menyarankan teknologi ini kepada orang lain.

Pengembang dapat memperoleh manfaat besar dari pemahaman yang lebih baik tentang Niat Penggunaan untuk menciptakan taktik yang secara efektif mendorong masyarakat untuk menggunakan teknologi. Tindakan pengguna dan tingkat kenyamanan mereka terhadap teknologi baru dapat ditentukan oleh Niat Penggunaan mereka. Langkah-langkah AIETA diikuti dengan proses niat menggunakan, yang terdiri dari (Suryani, 2013):

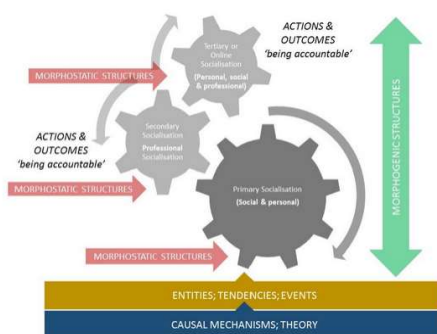
1. Pada tahap pertama ini, yang dikenal sebagai “kesadaran”, orang-orang sadar akan ide-ide baru yang potensial namun menghadapi kurangnya fakta-fakta yang relevan.
2. Tertarik pada suatu penemuan dan ingin mempelajarinya lebih lanjut adalah langkah pertama dalam tahap minat.
3. Fase evaluasi memerlukan perbandingan data yang dikumpulkan dengan kebutuhan dan asumsi Anda untuk menarik kesimpulan tentang teknologi revolusioner.
4. Menguji kegunaan dan kapasitas pengembangan baru untuk memenuhi harapan dikenal sebagai tahap uji coba.
5. Setelah melakukan trial and error, langkah selanjutnya adalah menentukan apakah penemuan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka sebelum berkomitmen untuk mengadopsinya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan etnografi yang metodologinya bersifat kualitatif. Menurut Cooper dan Schindler (2006), penelitian kualitatif memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang fenomena, konteks, dan interaksi manusia-objek melalui pengumpulan data deskriptif. Etnografi didefinisikan oleh Harris dan Johnson (2000) sebagai studi tentang suatu budaya melalui pengamatan kehidupan sehari-hari, nilai-nilai, dan adat istiadat para anggotanya. Berbagai bentuk studi etnografi telah diakui oleh para ahli metodologi Creswell. Di antaranya autoetnografi, sejarah hidup, etnografi baru, etnografi feminis, etnografi media elektronik, fotografi, video, audio, dan masih banyak lagi.

Etnografi realis merupakan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan realis klasik terhadap etnografi berupaya memahami masyarakat dan

pengalaman mereka dari sudut pandang orang luar yang obyektif. Karena memungkinkan pandangan yang tidak memihak pada topik yang diteliti, orang ketiga memainkan fungsi yang penting. Kemungkinan untuk memberi tahu pihak ketiga tentang fenomena yang diamati disediakan oleh etnografi realis. Dengan menganggap sudut pandang para partisipan yang tidak memihak sebagai “fakta sosial”, para etnograf mengambil sikap “di balik layar”. Para etnografer realistik tidak memasukkan pandangan politik atau pribadi mereka dalam laporan mereka, juga tidak membenarkan “fakta sosial” atau pernyataan yang tidak relevan atau tidak berguna.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Partisipan penelitian dipilih dengan menggunakan pendekatan purposif, yang meliputi penerapan kriteria seperti: (1) berjenis kelamin perempuan; (2) menikah; (3) bekerja; (4) berusia maksimal 40 tahun; dan (5) berdomisili di Jabodetabek. Tiga orang dipilih sebagai peserta penelitian setelah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Memahami demografi wanita menikah yang menggunakan modul janji temu medis di aplikasi Klikdokter adalah tujuan utama penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengkodean Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan etnografi; peneliti merangkum dan menyajikan data, observasi, dan analisis yang dikumpulkan sepanjang proses penelitian dalam diskusi penelitian; dan terakhir, penelitian ini menarik kesimpulan.

Sebagai bagian dari analisis hasil transkrip data, peneliti harus terlebih dahulu mengkodekan data, yang meliputi penamaan, pengklasifikasian, dan deskripsi gejala-gejala yang disebutkan dalam wawancara dan dicatat dalam buku catatan peneliti. Untuk lebih memahami maksud responden, peneliti mengkodekan setiap baris transkrip wawancara,

mengubahnya menjadi data penelitian empiris. Proses ini meningkatkan kuantitas data yang diperoleh dari wawancara.

**Tabel 1**

PERTANYAAN	RESPONDEN		
	Responden 1	Responden 2	Responden 3
Background Responden	Menikah, anak 1	Menikah, anak 2	Menikah, belum punya anak
	30 Tahun	38 Tahun	30 Tahun
	Karyawan Swasta	Pegawai Negeri Sipil	Karyawan Swasta
	Jakarta Selatan	Depok	Depok
Kebiasaan Kerumah Sakit	Untuk pertolongan pertama saya akan ke klinik terdekat. Misalnya nih saya lagi naik motor, terus kaki saya ke serempet berdarah. Itu kan harus langsung dipegang sama dokternya.	saya biasanya ke rumah sakit yang dekat rumah	Biasanya faskes dekat dengan rumah dulu
Apakah tahu Aplikasi Klik Dokter dan pernah menggunakannya	Kalau ke dokter tuh kan sekarang Mostli udah tahu mau ngapain apa yang mau diperiksa dan juga udah tahu mau ke rumah sakit mana, mau ketemu dokter siapa. Nah, biasanya tuh udah pakai rumah sakit langganan yang biasa kita pakai. Nah di kebetulan di rumah sakit langganan itu dia sudah ada juga layanan dari adminnya, dari aplikasi dan whatsappnya mereka.	Iya tau, berapa fitur sering saya gunakan, kalau sakit-sakit flu atau batuk biasanya saya chat dokter berobat menggunakan fitur tanya dokter	Tau, menggunakan beberapa fitur dari klick dokter seperti mencari-cari info soal penyakit, membeli obat dari aplikasi
Apakah pernah menggunakan fitur temu dokter di aplikasi klik dokter? dan apa kendala tidak mau	Dadakanlah sakit tapi butuh cara yang dekat dan cepet. Langsung datang aja dong go ke klinik tersebut.	karena saya biasanya ke rumah sakit yang dekat rumah, Atau kalau misal sakit yang sakit yang sekira	kepercayaan terhadap seorang dokter, faskes letaknya jauh dari lokasi rumah, Kurang-nya mitra-

menggunakan-nya ?	Karena biasanya saya kalau ke klinik pasti mencari yang paling dekat dari rumah ka. Ya kan namanya saya tinggal di suatu tempat. Saya pasti aware dong sebelah sini ada klinik, sebelah sini ada klinik. Kalau memang saya butuh cepet pokoknya kayak tiba-tiba sakit yang kayaknya butuh ke dokter banget nih.	perlu langsung dokter saya biasanya daftar via telepon atau link pendaftaran yang disediakan website rumah sakit. Biasanya kita klik linknya muncul whatsapp menjawab, otomatis gitu.	mitra yang bekerja sama dengan klik dokter sehingga pilihannya dikit, sistem nomor antrian sehingga bisa di atur jadwal kedatangan ke dokter, agar tidak ngaret
-------------------	---	---	---

### Analisis Persona

Dari hasil wawancara, diolah dengan observasi dan data, peneliti melakukan penilaian untuk mengetahui persona masing-masing responden dan nilai/poin yang dibagikan. Setiap respon peserta penelitian menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai bersama dan secara kolektif menafsirkan pola budaya umum dalam kelompok pengguna melalui pemanfaatan fitur janji temu dokter di aplikasi KlikDokter. Analisis datanya digambarkan pada table dibawah ini.

**Tabel 2**

<b>RESPONDEN</b>	<b>PERSONA</b>	<b>NILAI / POIN BERSAMA</b>
Responden 1	Alasan tidak menggunakan fitur temu dokter di aplikasi klik dokter : Mencari Faskes yang paling dekat dari rumah dan lebih condong kepada dokter langganan	Poin yang dapat kami simpulkan terkait minat pengguna fitur temu dokter di aplikasi
Responden 2	Alasan tidak menggunakan fitur temu dokter di aplikasi klik dokter : Ke rumah sakit yang dekat rumah dan dokter langganan	KlikDokter : Responden mencari RS yang dekat dengan domisili
Responden 3	Alasan tidak menggunakan fitur temu dokter di aplikasi klik dokter : Masih suka dengan dokter langganan, karena menurut lebih percaya/yakin dengan dokter tersebut	

Setelah menganalisis hasil penelitian, dicatat oleh para peneliti bahwa setiap peserta mewujudkan nilai-nilai yang berbeda, meskipun menunjukkan aspek nilai yang sangat mirip. Namun, pemeriksaan dan penjelasan mengungkapkan nilai yang sama di antara pengguna fitur janji temu dokter di aplikasi KlikDokter mengenai persepsi mereka terhadap layanan tersebut. Kurangnya minat publik terhadap fitur janji temu dokter di aplikasi KlikDokter dapat dikaitkan dengan individu yang mencari fasilitas kesehatan di dekat tempat tinggal mereka. Menyadari bahwa jarak antara rumah dan fasilitas kesehatan dapat memengaruhi penggunaan fitur janji temu dokter di aplikasi KlikDokter adalah penentu yang signifikan.

Mayoritas responden survei menunjukkan preferensi untuk fasilitas perawatan kesehatan yang mudah dan cepat diakses dari tempat tinggal mereka. Preferensi ini berasal dari keyakinan bahwa kedekatan dengan rumah sakit atau klinik memberikan rasa aman dan kenyamanan. Selain itu, banyak individu telah menjalin hubungan dengan dokter di fasilitas kesehatan terdekat, yang menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan yang lebih besar dalam penyediaan perawatan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raditiya Firda Maulany, Ragil Setia Dianingati, dan Eva Annisaa (2021) memperkuat penemuan ini, menekankan bahwa akses kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk jenis kelamin, waktu perjalanan, biaya transportasi, tempat tinggal, persepsi kesehatan, pencapaian pendidikan, dan pendapatan. Akibatnya, penelitian ini menggarisbawahi bahwa hambatan utama untuk adopsi fitur janji temu dokter di aplikasi KlikDokter tidak terletak pada kualitas atau fungsionalitas aplikasi, melainkan pada aksesibilitas dan kedekatan fasilitas kesehatan dengan masyarakat umum. Untuk meningkatkan pemanfaatan fitur-fitur ini, penyedia layanan harus merumuskan strategi kolaboratif dengan beragam rumah sakit dan klinik di berbagai lokasi untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi geografis pengguna.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan jika fitur temu dokter di aplikasi KlikDokter belum diminati masyarakat karena masyarakat mencari RS yang dekat dengan domisili. Agar minat menggunakan fitur temu dokter di aplikasi KlikDokter meningkat, perlu memperbanyak jaringan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan klik dokter sehingga menjangkau hingga ke fasilitas kesehatan terdekat dan perlu memberikan fitur transaksi menggunakan asuransi / BPJS yang terintegrasi ke fasilitas kesehatan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Smadi, M. dan S.A. Al-Wabel. (2012). The Impact of E-Banking on the Performance of Jordanian Banks. *Journal of Internet Banking and Commerce*.
- Amanah S dan Farmayanti N. (2014). *Pemberdayaan Sosial Petani-Nelayan, Keunikan Agroekosistem, Dan Daya Saing*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- A. Shabrina, K. Dawam, M. Farhan, and J. Heikal, An Ethnographic Study of Consumption, Saving, and Investment Patterns of Minang Millennial Parents in Jakarta with Islamic Wealth Management Perspective *Jurnal Bisnis, Keuangan dan Ekonomi Syariah* Volume 14 No 02 Desember2022, Hlm. 149-164.
- Chang, Min, Chou, & Lin. (2009). Understanding continuance intention of knowledge creation using extended expectation– confirmation theory: An empirical study of Taiwan and China online communities. *Behaviour & Information Technology*, 29(6), 557–570. doi:<https://doi.org/10.1080/01449290903401986>
- Creswell, J. W. 2012, *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Jain, A., Paraskar, N., Kawale, S., & Kolhe, A. (2016). Android Application Of Patient Appointment System. *International Journal of Research In Science & Engineering*, 2(2), 135–138
- J. Bokolo, “Application of telemedicine and eHealth technology for clinical services in response to COVID-19 pandemic,” *Health Technol (Berl)*, vol. 11, no. 2, pp. 359–366, Mar. 2021, doi: 10.1007/s12553-020-00516-4.
- Maulany, R. F., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 4(2), 1-15. <https://jurnal.unw.ac.id/index.php/ijpnp>
- Muhibbin. (2010). *Psikologi Pendidikan dengan pendekatan baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024
- Putra Jaya, H., Soviatun, N., Akhsan, L., & Heikal, J. (2022). Investment Pattern Javanese Tribe Employees in TV One at Pulogadung Office Based On Ethnographic Approach. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(11), 1544–1553. <https://doi.org/10.59141/jiss.v3i11.742>
- Safangati, A. ., Nugroho, S. ., Darma Tenaya, I. P. R. ., & Heikal, J. . (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Seorang Pemimpin pada Level Middle Management dalam Pengambilan Keputusan di PT Citilink Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 146–155. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i1.2844>
- Suryani. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sherly, I, A., M., D., M., & R., S. R. (2016). Online Appointment Reservation and Scheduling for Healthcare- A Detailed Study. *International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering*, 4(2), 2053–2059.
- S, N., & Sarda, E. (2014). Online Appointment Scheduling System for Hospitals – An Analytical Study. *International Journal of Innovations in Engineering and Technology*, 4(1), 21–27. <http://ijiet.com/wp-content/uploads/2014/12/4.pdf>

- Slameto. (2003). Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Yogananda, & Dirgantara. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 116–122.