

Efektivitas Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

Varadella Kusumawardhani

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Nida Handayani

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Email: varadellakusuma29@gmail.com

Abstract. *Online consultation is an idea from e-government in the health services sector that uses technology to integrate health services at Community Health Centers. The aim is to simplify bureaucratic processes in health services to the community. In practice, there are still several obstacles that arise, such as a lack of outreach efforts, slow response times from consultations, and recording that is not automatic because it still relies on WhatsApp. The aim of this research is to determine the effectiveness of "online consultation" to improve the quality of public services at the Pondok Betung Community Health Center, South Tangerang City. The method in this research is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation as complements. This research was analyzed using 4 (four) indicators of effectiveness, namely: (1) Accuracy of Program Targets, (2) Program Socialization, (3) Achievement of Program Objectives, and (4) Program Monitoring. The research results show that the effectiveness of the "online consultation" service at the Pondok Betung Community Health Center has not been achieved because there are still many people who do not know the information about this service. The socialization program for this service is not yet optimal because many people are still not aware of its existence. The program's objectives have also not been achieved well because the "online consultation" service has not been running smoothly and only a small number of people are using it. From the results of this research, it is concluded that online health services at the Pondok Betung Community Health Center, South Tangerang City have not reached the expected level of effectiveness.*

Keywords: *Public Health Center, Online Consultation, E-Government*

Abstrak. Konsultasi online merupakan ide dari e-government dalam bidang layanan kesehatan yang menggunakan teknologi untuk mengintegrasikan layanan kesehatan di Puskesmas. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan proses birokrasi dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, masih ada beberapa kendala yang muncul, seperti kurangnya upaya sosialisasi, waktu respons yang lambat dari konsultasi, dan pencatatan yang tidak otomatis karena masih mengandalkan WhatsApp. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas "konsultasi online" untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai pelengkap. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan 4 (empat) indikator efektivitas yaitu : (1) Ketepatan Sasaran Program, (2) Sosialisasi Program, (3) Pencapaian Tujuan Program, dan (4) Pemantauan Program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan "konsultasi online" di Puskesmas Pondok Betung belum tercapai karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi tentang layanan tersebut. Sosialisasi program layanan ini belum optimal karena masih banyak yang belum menyadari keberadaannya. Tujuan program juga belum tercapai dengan baik karena layanan "konsultasi online" belum berjalan dengan lancar dan masih sedikit masyarakat yang menggunakannya. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan.

Kata kunci: Puskesmas, Konsultasi Online, E-Government

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi yang cepat saat ini telah berdampak signifikan pada kehidupan manusia. Hampir semua bidang sudah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan sudah dibantu dengan teknologi. Electronic Government atau e-Government adalah bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi sebagai basisnya. Pengenalan e-Government telah dimulai di lembaga publik sejak tahun 1990-an. (Mardiyah 2021).

Harapannya, implementasi e-Government akan meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pengelolaan data dan informasi yang efisien. Konsep e-Government, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi, komunikasi, dan pelayanan publik. Kemajuan teknologi dalam layanan publik, khususnya di sektor kesehatan menjadi fokus penting untuk meningkatkan mutu layanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan kesehatan yang memadai untuk mendukung kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Dalam mendukung efektivitas layanan kesehatan, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 20 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

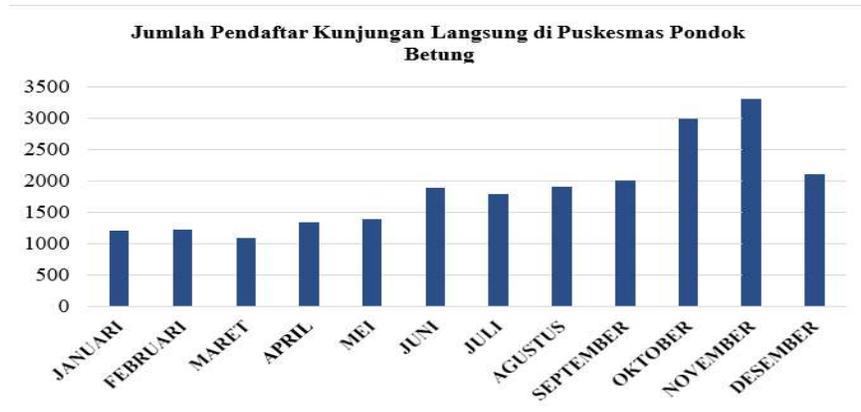
Telemedicine merupakan inovasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan melalui integrasi teknologi informasi dan komunikasi dengan keahlian medis. Konsep ini memungkinkan layanan kesehatan yang tidak terbatas oleh jarak, dapat diakses dari berbagai lokasi. Praktik telemedicine melibatkan tenaga medis menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam mencari data yang akurat dalam pengobatan, diagnosis, serta pencegahan penyakit dan cedera. (Sriumiwati, 2021).

Puskesmas menerapkan Telemedicine yang memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dengan memungkinkan konsultasi online tentang masalah kesehatan tanpa harus datang langsung ke Puskesmas, termasuk layanan gratis. Telekonsultasi atau konsultasi online klinis, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 20 Tahun 2019 dapat membantu dalam menetapkan diagnosis dan memberikan saran tata laksana dari jarak jauh. Namun, fakta lapangan menunjukkan bahwa konsultasi online klinis dapat menghasilkan diagnosa yang tidak akurat karena tidak melibatkan pertemuan langsung.

Salah satu Puskesmas di Kota Tangerang Selatan, yaitu Puskesmas Pondok Betung, telah menjalankan program konsultasi online hingga saat ini. Namun, didapatkan informasi melalui

staf Puskesmas Pondok Betung menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dalam penerapannya. Diperoleh data sebagai berikut :

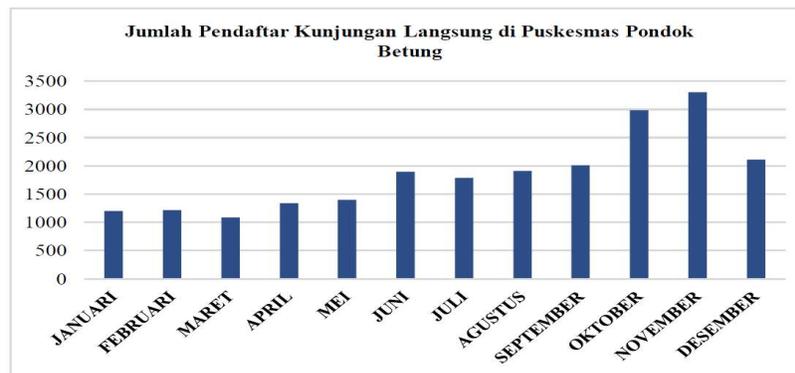
Gambar 1. 1 Data Pendaftar Layanan Konsultasi Langsung 2022



Sumber : Puskesmas Pondok Betung

Dari informasi diatas terlihat data kunjungan langsung yang biasanya datang langsung ke Puskesmas berkisar antara 1000 hingga 3000 orang dalam 1 bulan. Sementara itu, data jumlah pendaftar layanan konsultasi online yang telah dilaksanakan sejak 2021 dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Data Pendaftar Layanan Konsultasi Online 2022



Sumber : Data Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa jumlah pendaftar layanan konsultasi online rata-rata sekitar 150 hingga 200 orang. Namun, dibandingkan dengan jumlah peserta yang datang ke puskesmas, jumlah pendaftar layanan konsultasi online jauh lebih sedikit. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor.

Wawancara pra riset dengan staf Puskesmas Pondok Betung dan warga lokal mengungkapkan bahwa ada kekurangan sosialisasi mengenai layanan konsultasi online yang menyebabkan rendahnya jumlah pendaftar online. Hal ini mengakibatkan angka pengguna

layanan konsultasi online yang cukup kecil dan menyebabkan antrian di puskesmas. Observasi pada tanggal yang sama menunjukkan respon yang lambat dari model konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung, dengan waktu tunggu lewat satu jam dan sistem balasan yang mendorong pasien agar kembali ke puskesmas setelah konsultasi dan memperpanjang waktu tunggu untuk masyarakat. Selain itu, perekaman konsultasi online menggunakan WhatsApp dilakukan dengan manual.

KAJIAN TEORITIS

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas mempunyai arti bahwa suatu kegiatan yang dijalankan sesuai dengan yang telah dirancang dalam suatu proses pengelompokan dan pengelolaan sumber daya manusia, sumber daya alam dan juga sumber daya prasarana. Siagian dalam Ibrahim (2010) memberikan pengertian efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Dari definisi tersebut, efektivitas diukur melalui perbandingan antara input dan output. Selain itu, efektivitas juga terkait dengan tingkat kepuasan dan pembentukan hubungan kerja yang harmonis serta intensitas kerja yang tinggi. Dengan kata lain, efektivitas terbentuk ketika tugas yang dikerjakan sesuai dengan rencana.

B. Pengertian Efektivitas Program

Efektivitas sebuah program berkaitan erat dengan seberapa suksesnya program atau pelayanan yang dilakukan di sektor publik. Dengan demikian, sebuah program atau pelayanan di sektor publik dianggap efektif jika mampu memberikan dampak signifikan dan menyediakan layanan kepada publik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Indikator untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat berdasarkan indikator yang disampaikan oleh Campbell J.P (1989 : 121) dalam Viskarani, Nina, dan Maesaroh (2022) yaitu:

- 1. Ketepatan Sasaran Program**
- 2. Sosialisasi Program**
- 3. Tujuan Program**
- 4. Pemantauan Program**

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan suatu program kerja, penting untuk memiliki koordinasi yang efektif antara pelaksana dan sasaran program. Program sendiri adalah serangkaian kegiatan yang disusun dengan sistematis oleh suatu kelompok yang

memiliki tujuan tertentu.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Sugiyono (2012:8), pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sedangkan menurut Bodgan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, sehingga pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketepatan Sasaran Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Pondok Betung telah berhasil mencapai kesesuaian antara peserta program dengan sasaran yang ditetapkan. Namun, terdapat temuan di lapangan yang menyatakan bahwa ketepatan sasaran dalam program konsultasi online masih belum optimal, sehingga sebagian masyarakat masih memilih untuk melakukan konsultasi secara manual dengan datang langsung ke puskesmas. Selain itu, banyak warga di sekitar Pondok Betung yang tidak mengetahui tentang layanan konsultasi online yang tersedia di Puskesmas tersebut.

Gambar 1. 3 Antrian Masyarakat



Sumber: Diolah Peneliti 2023

Layanan Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung awalnya dikembangkan sebagai respons terhadap kebutuhan selama masa Pandemi Covid-19. Meskipun pandemi berakhir, layanan tersebut tetap dipertahankan agar masyarakat dapat dengan mudah

memenuhi kebutuhan kesehatannya di sana. Hal ini sesuai dengan prinsip bahwa masyarakat berhak mendapatkan layanan yang cepat, mudah, dan berkualitas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Puskesmas, sebagai Unit Pelayanan Teknis (UPT), memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam peraturan tersebut.

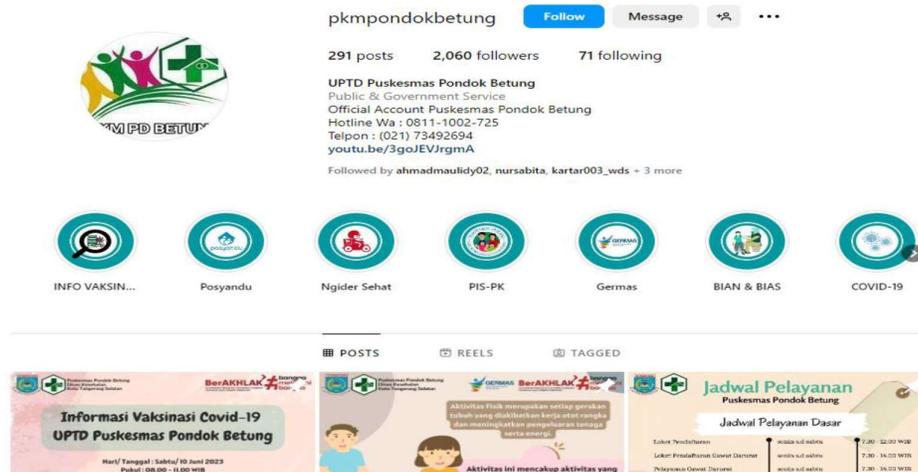
Ketepatan sasaran dapat dinilai dari tingkat antusiasme masyarakat di wilayah tersebut, yang memanfaatkan layanan tersebut. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan daring ini sangat penting, karena jika tidak ada pengetahuan atau penggunaan dari masyarakat di sekitar wilayah Pondok Betung, maka tujuan layanan tersebut tidak akan tercapai. Dari situasi tersebut, terlihat bahwa pelayanan konsultasi online yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pondok Betung belum mencapai tingkat ketepatan sasaran yang optimal. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan konsultasi secara langsung dan juga masih banyak yang belum mengetahui bahwa Puskesmas Pondok Betung menyediakan layanan konsultasi online.

B. Sosialisasi Program

Sosialisasi program menjadi tolak ukur dalam melihat kemampuan penyelenggara program dalam melaksanakan kegiatan penyebaran informasi mengenai program tersebut kepada masyarakat luas agar dapat menggunakan program secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, untuk menilai sejauh mana sebuah organisasi atau pihak yang terlibat dapat melakukan sosialisasi terhadap program yang telah disusun dan disetujui bersama untuk mencapai tujuan tertentu yang menguntungkan bagi semua pihak.

Puskesmas Pondok Betung melaksanakan kegiatan sosialisasi terhadap program pelayanan konsultasi online dalam waktu yang tidak menentu dan dalam bentuk komunikasi dan sosialisasi penerapan layanan berbasis online yang dapat memudahkan masyarakat dengan membuat informasi dalam media cetak dan sosial media. Melalui kegiatan ini diharapkan mampu memberikan edukasi informasi kepada masyarakat mengenai program yang dijalankan oleh Puskesmas Pondok Betung dalam memberikan pelayanan konsultasi online.

Gambar 1. 4 Sosial Media



Sumber: Diolah Peneliti 2023

Namun pada implementasinya ditemukan bahwa terdapat ketidaktahuan masyarakat pada informasi mengenai pelayanan konsultasi online yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pondok Betung, sehingga sosialisasi program yang sudah dilakukan tidak terlaksana dengan efektif dan efisien. Menurut pengakuan masyarakat banyak dari mereka tidak mendapatkan kegiatan sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh Puskesmas Pondok Betung dalam penyebaran informasi mengenai pelayanan konsultasi online.

C. Pencapaian Tujuan Program

Dalam menggapai mencapai tujuan program seharusnya pelayanan konsultasi online dibentuk untuk memudahkan dan efisiensi waktu dalam mengakses pelayanan publik di bidang kesehatan pada wilayah Pondok Betung melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan program konsultasi online. Namun ada temuan bahwa tujuan dari pelayanan konsultasi online ini belum sepenuhnya tercapai dengan baik.

Pelayanan konsultasi online merupakan perwujudan dalam penerapan *e-government* yang dibuat menjadi sebuah sistem digital untuk mempermudah dan mempercepat akses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Namun kondisi di lapangan mengatakan bahwa tujuan dari program ini dilaksanakan belum sepenuhnya tercapai, hal ini diakibatkan karena adanya ketidaktahuan masyarakat terhadap adanya program konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung.

Selain itu, kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat disebabkan oleh nomor hotline yang terhubung dengan WhatsApp belum menggunakan sistem otomatis. Ini terjadi karena layanan konsultasi online mengikuti prosedur operasional standar (SOP) dari hotline

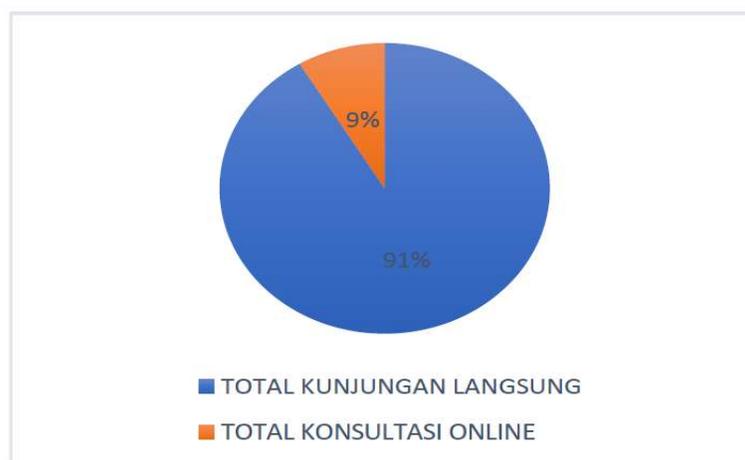
Puskesmas Pondok Betung, di mana petugas harus mencatat semua data dan informasi pasien serta rujukan di buku hotline Puskesmas. Namun, disayangkan meskipun SOP tersebut terdapat alat teknologi seperti komputer, dalam praktiknya masih ada pencatatan manual, yang mengakibatkan efisiensi sistem perekaman medis menjadi kurang optimal dan terjadi kesalahan dalam pencatatan medis. Selain itu, beberapa data tidak dapat diakses karena sistem ada pada pegawai lama.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan program konsultasi online belum terpenuhi secara optimal karena masih terdapat tantangan dan hambatan bagi penyelenggara layanan konsultasi online dalam menjalankan pelayanan publik. Sistem yang tidak optimal, kurangnya efisiensi dalam pengelolaan data, serta masih banyaknya masyarakat yang belum merasakan kemudahan dalam mendapatkan layanan kesehatan di Wilayah Pondok Betung, Kota Tangerang Selatan, menjadi faktor penyebabnya.

D. Pemantauan Program

Pemantauan program pelayanan konsultasi online dapat dilihat dari jumlah peserta yang memanfaatkannya. Meskipun Puskesmas Pondok Betung telah melakukan pemantauan, masih ada masyarakat yang belum menggunakan layanan tersebut. Melalui pemantauan ini, Puskesmas bertujuan untuk memperbaiki proses sosialisasi yang telah dilakukan. Pemantauan dan evaluasi memiliki peran penting dalam program ini, karena membantu pemerintah dan masyarakat memahami apakah pelaksanaan program berjalan dengan baik, mencapai tujuan yang ditetapkan, dan memungkinkan pengembangan program yang lebih baik.

Gambar 1. 5 Diagram Pengguna Layanan 2022



Sumber: Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

Dampak dari pengawasan oleh Puskesmas Pondok Betung dapat dilihat dari tingkat kesadaran dan penggunaan layanan konsultasi online oleh masyarakat Pondok Betung, yang

kemudian dijadikan sebagai sarana untuk memenuhi berbagai kebutuhan publik di wilayah tersebut, sehingga peserta merasakan manfaat dan kemudahan dalam memperoleh layanan publik. Harapannya, melalui pemantauan ini, perilaku masyarakat akan berubah untuk lebih memahami dan menggunakan layanan konsultasi online. Perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik di wilayah tersebut, dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran mereka merupakan salah satu hasil dari proses sosialisasi yang telah dilakukan oleh pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pencapaian efektivitas ketepatan sasaran program dalam layanan konsultasi online masih terhambat karena sebagian besar masyarakat masih belum menyadari tentang layanan tersebut. Selain itu, banyak yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah dan belum memiliki akses ke perangkat komunikasi online, sehingga sulit bagi mereka untuk menggunakan layanan ini.
2. Sosialisasi program untuk layanan konsultasi online masih kurang efektif karena mayoritas masyarakat di Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan belum mengetahui atau menggunakan layanan tersebut. Dampaknya, tujuan dan maksud dari program ini belum terkomunikasikan secara optimal kepada kelompok sasarannya.
3. Meskipun layanan konsultasi online ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, tujuan dibentuknya program masih belum tercapai secara efektif. Hal ini disebabkan oleh sistem penerapannya yang belum optimal dan kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan layanan ini. Sebagai akibatnya, upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik sulit dicapai, dan tidak ada peningkatan yang signifikan dalam pelayanan publik di Wilayah Pondok Betung.
4. Pemantauan program untuk layanan konsultasi online belum optimal, karena dalam pelaksanaannya masih terasa seperti tidak ada layanan online. Hal ini disebabkan oleh minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang layanan online tersebut, yang menyebabkan efektivitas penerapan layanan konsultasi online masih belum tercapai sepenuhnya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan

pertimbangan bagi Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan, yaitu:

1. Diperlukan upaya sosialisasi yang lebih luas dengan memanfaatkan berbagai jenis perangkat atau media. Ini bisa meliputi penggunaan media cetak seperti banner dengan informasi yang lebih rinci tentang layanan konsultasi online, pembuatan website, atau bahkan mengundang masyarakat untuk acara sosialisasi yang menginformasikan tentang layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung.
2. Diperlukan pengembangan sistem atau aplikasi yang lebih menyeluruh untuk menyediakan layanan yang optimal.
3. Perlu ditetapkan individu yang bertanggung jawab secara khusus untuk layanan konsultasi online agar responsnya dapat lebih cepat.

DAFTAR REFERENSI

Jurnal/Skripsi

- Awaluddin, Muhammad Asad, M. Warka, and B. Budiarsih (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Memperoleh Pelayanan Kesehatan Berbasis Online. *Jurnal Akrab Juara* . Vol 4, No 5.hlm 264-280
- Budiani, Ni Wayan (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. Vol 2, No 1.hlm 49-57
- Enggareti Viskarani Bertys, Widowati Nina, and Maesaroh (2022). Efektivitas Program, Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Pada Pendaftaran Online Di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. Vol 11, No 2.hlm 131-145.
- Ernawati, Cicilia Maria, and Else Agustina (2022). *Teleconsultation in Hospital Service: Implementation Challenge*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*.
- Hendriyani, M. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Telekonsultasi Medis Di RS Islam Surabaya A. Yani. *Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya*.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep EGovernment: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*. Vol 2, No 1.hlm 174-201
- Mardiyah, Mardiyah (2021). Efektivitas Aplikasi QLUE-Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi QLUE di Kota Tarakan Kalimantan Utara). *Diss. Universitas Hasanuddin*.
- Putri Shilvia Apriyani, dan Syamsir(2021). Efektifitas Penyelenggaraan E-Puskesmas Di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Vol 5, No 2. E-ISSN: 2656-6753.
- Septian Erfandi Dwi (2022). Kewajiban BPJS Kesehatan dalam Pemberian Pelayanan Telekonsultasi Klinis yang Dilakukan Antara Dokter dan Pasien BPJS. *Verdict: Journal of Law Science*. Vol 1, No 1.hlm 37-49

Buku

- Handayaniingrat. (1995). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Herbani Pasalong. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim, Adam. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Adinata.
- J. Moleong, Lexy. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Dokumen

- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Hotline Puskesmas Pondok Betung No. Dokumen 445.4/057-SOP-UKP/2022*