



## Strategi Inovasi Semen Padang Hospital Dalam Peningkatan Produk Layanan Pada Masa Pandemi Covid-19

Selfi Farisha<sup>1</sup>, Hardisman<sup>2</sup>, Abdi Setia Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas

<sup>2</sup>Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas

\*Email korespondensi: [selfi\\_farisha@yahoo.com](mailto:selfi_farisha@yahoo.com)

### ABSTRACT

*The COVID-19 pandemic has affected hospital operations because this outbreak has caused a decrease in outpatient and inpatient visits at hospitals, including SPH. Innovation in the public sector at this time is a must to make the availability of services easier, cheaper, affordable, and equitable. This study aims to analyze Semen Padang Hospital's innovation strategy in improving service products during the COVID-19 pandemic. This study uses a qualitative research design, carried out from May to October 2021. Qualitative approach as many as 12 people with in-depth interviews and FGD. Those involved were the SPH Foundation (5 people), SPH Director (1 person), Finance Manager (1 person), Medical Service Manager (1 person), Head of HR Department (1 person). The results showed that the SPH innovation strategy during the COVID-19 pandemic brought positive contributions such as promoting SPH services through mass media such as newspapers, radio, banners, and leaflets. In addition, using telemedicine, drive thru vaccination, online booking, drive thru PCR/antigen/antibody swabs, MCU on site, and planned home care and others for speed and accuracy of service delivery. It is hoped that there will be cooperation between SPH and the government as well as with related sectors in order to improve the quality of public health service products, especially in the Padang City.*

**Keywords:** Strategy; Innovation; Product; COVID-19

### ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah memengaruhi operasional rumah sakit karena dengan adanya wabah ini menyebabkan penurunan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit, termasuk SPH. Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat kesediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi inovasi Semen Padang Hospital dalam peningkatan produk layanan pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Oktober 2021. Pendekatan kualitatif sebanyak 12 orang dengan *indepth interview* dan FGD. Adapun pihak tersebut yaitu pihak Yayasan SPH (5 orang), Direktur SPH (1 orang), Manajer Keuangan (1 orang), Manajer Pelayanan Medis (1 orang), Kepala Bagian SDM (1 orang). Hasil penelitian menunjukkan strategi inovasi SPH di masa pandemi COVID-19 mendatangkan kontribusi positif seperti adanya mempromosikan layanan SPH melalui media massa seperti koran, radio, spanduk, dan leaflet. Selain itu, menggunakan *telemedicine*, *drive thru vaccination*, *booking online*, swab PCR/antigen/antibodi *drive thru*, *MCU on site*, dan direncanakan adanya *home care* dan lain-lain untuk kecepatan dan ketepatan pengiriman layanan. Diharapkan adanya kerjasama antara SPH dengan pemerintah serta

dengan lintas sektor terkait guna meningkatkan kualitas produk layanan kesehatan masyarakat khususnya di Kota Padang.

**Kata Kunci** : Strategi; Inovasi; Produk; COVID-19

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang tren pada saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera, dan pilihan-pilihan orang dimanapun, akan terjadi persaingan yang bebas, tidak mengenal belas kasihan, dan persaingan yang kejam akan melibas dan meninggalkan yang lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat (Astutik P, 2020).

Menghadapi berbagai perubahan yang terjadi, rumah sakit harus dinamis dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat ditengah berbagai kebijakan yang ada. Untuk tetap bertahan, rumah sakit harus dikelola secara efektif dan efisien dengan tetap menghasilkan layanan yang bermutu dan mampu memberikan kepuasan penuh kepada seluruh konsumennya. Untuk menarik minat konsumen, rumah sakit harus memiliki dan melaksanakan program-program pemasaran yang efektif. (Heningnurani AY. 2019). Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat kesediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata (Suwarno Y, 2008).

Semen Padang Hospital (SPH) merupakan rumah sakit swasta tipe C di

Kota Padang Provinsi Sumatera Barat yang terdiri dari 144 tempat tidur, mempunyai pelayanan spesialis dan subspecialis yang didukung oleh sarana penunjang diagnostik yang handal, diantaranya *MRI 1,5 Tesla, CT-Scan 64 Slices, digital mammography, X-Ray konvensional, fluoroscopy, C Arm, dan computerized laboratory*. Selain itu, SPH juga mempunyai layanan gawat darurat (UGD), rawat inap, rawat jalan, hemodialisa, fisioterapi, operasi minimal invasif, seperti *laparoscopy, arthroscopy, microscopic surgery*, dan *phacoemulsification*. Layanan ini dapat dirasakan oleh semua jaminan pembayaran, yaitu umum cash, perusahaan dan asuransi (BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, dan lainnya) (Semen Padang Hospital, 2021). Pada bulan Desember 2019, epidemi penyakit coronavirus 2019 (COVID-19) ditemukan di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina (Liu et al., 2020). Virus corona atau COVID-19 ini telah menginfeksi jutaan orang di berbagai penjuru dunia. Bahkan, jumlahnya masih cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Beban rumah sakit pun semakin tinggi dalam menangani pasien COVID-19 dan non COVID-19.

Pandemi ini telah memengaruhi operasional rumah sakit karena dengan adanya wabah ini menyebabkan penurunan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit, termasuk SPH. Pendapatanpun ikut mengalami penurunan dikarenakan penurunan kunjungan sehingga memengaruhi arus kas (*cash flow*) rumah sakit. Apabila kondisi ini terus berlangsung rumah sakit akan terancam kolaps dan

pelayanan terhenti. Situasi tersebut tidak hanya terjadi pada rumah sakit yang berada di Indonesia, semua rumah sakit di dunia juga menghadapi persoalan yang sama. Pandemi telah mengubah perilaku sivitas rumah sakit dalam pelayanan medis dan perilaku pasien.

Perubahan juga terjadi dalam proses layanan tatap muka menjadi online-digital, gaya kepemimpinan, renstra, program dan efisiensi operasional serta pemanfaatan TIK dalam sosialisasi dan pemasaran produk rumah sakit. Adapun jumlah kunjungan sebelum terjadinya pandemic COVID-19 yaitu pada bulan November 2019 sebanyak 12.375, Desember 2019 sebanyak 12.571, Januari 2020 sebanyak 12.868, Februari 2020 sebanyak 12.187, dan Maret 2020 sebanyak 12.085 kunjungan. Saat terjadinya pandemi COVID-19 jumlah kunjungan mengalami penurunan, dimana jenis kunjungan terbagi menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu kunjungan Non COVID-19 dan COVID-19. Pada kunjungan Non COVID-19 dapat terlihat pada bulan April 2020 sebanyak 3.236, Mei 2020 sebanyak 3.384, Juni 2020 sebanyak 5.831, Juli 2020 sebanyak 6.694, dan Agustus 2020 sebanyak 6.593 kunjungan. Sedangkan pada kunjungan pasien COVID-19 bulan Mei 2020 sebanyak 352, Juni 2020 sebanyak 152, Juli 2020 sebanyak 272, dan Agustus sebanyak 590 kunjungan (Semen Padang Hospital, 2021).

Awal terjadinya pandemi COVID-19 menyebabkan Semen Padang Hospital mengalami kesulitan baik secara manajemen maupun operasional, seperti saranaprasarana dalam memberikan pelayanan karena jumlah pasien melonjak dalam waktu singkat. Pasien dapat mengalami kegagalan sistem pernafasan akut dan membutuhkan sarana dan prasarana khusus seperti ICU, ruangan

isolasi khusus, oksigen ataupun ventilator. Selain sarana prasarana yang kurang lengkap, serta belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan kesehatan yang terintegrasi dengan COVID-19. Selain itu, dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) juga belum siap dikarenakan dokter dan perawat belum siap dengan kondisi pandemi COVID-19, dimana belum adanya peraturan yang jelas mengenai penanganan pasien COVID-19 ini dan juga kondisi kesiapan petugas baik secara fisik dan mental.

Upaya pencegahan infeksi selama di rumah sakit, protocol pengendalian infeksi COVID-19 dibuat sangat ketat. Hal-hal yang diatur meliputi berbagai aspek, mulai dari alur masuk pasien ke rumah sakit, Ketika pasien berada di ruang tunggu, pengelompokan pasien berdasarkan kondisinya, saat pasien harus dibawa ke unit pelayanan lain di rumah sakit, perawatan di ruang isolasi ataupun di ruang perawatan intensif, pengelolaan linen, bahkan sampai pengelolaan limbah. Rumah sakit harus mampu memiliki inovasi dengan melakukan perubahan sistem pelayanan sehingga mampu mengikuti perkembangan pada masa pandemi COVID-19. Inovasi dalam pelayanan rumah sakit tentunya berdasarkan pada visi dan misi masing-masing rumah sakit. Rumah sakit dapat menginovasikan salah satu jenis pelayanan yang mungkin sebelumnya merupakan andalan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menjelaskan bagaimana Semen Padang Hospital mengambil keputusan untuk melayani COVID-19, apa saja produk inovasi Semen Padang Hospital semasa pandemi, serta menjelaskan apakah inovasi tersebut dapat berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan Semen Padang Hospital. Oleh karena itu, penelitian ini

untuk mengetahui bagaimana strategi inovasi Semen Padang Hospital dalam peningkatan produk layanan pada masa pandemi COVID-19.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode analisa kualitatif. Pengumpulan data penelitian ini dimulai dari bulan Mei sampai bulan Juni tahun 2021. Lokasi Penelitian di Semen Padang Hospital. Informan pada penelitian kualitatif ini sekaligus menjadi sampel penelitian berperan sebagai narasumber, partisipan, informan. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yang merupakan informan kunci, yaitu pihak-pihak yang tahu banyak mengenai produk layanan di Semen Padang Hospital. Adapun pihak tersebut yaitu pihak Yayasan SPH (5 orang), Direktur SPH (1 orang), Manajer Keuangan (1 orang), Manajer Pelayanan Medis (1 orang), Kepala Bagian SDM (1 orang). Untuk analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Model Bisnis Baru dalam Strategi Inovasi**

Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa kebijakan dalam strategi inovasi SPH dalam meningkatkan produk layanan pada masa pandemi COVID-19 adalah adanya SK Gubernur mengenai penetapan SPH menjadi RS rujukan penyakit infeksi emerging (COVID-19) dan kebijakan sesuai Permenkes, instruksi Kementerian BUMN dan PT. Semen Padang, dan instruksi

Gubernur Sumatera Barat. Kemudian, model bisnis baru menggunakan IT untuk layanan non COVID-19 seperti *telemedicine*, *drive thru vaccination*, *home care*, dan survei kepuasan pasien menggunakan barcode dan *WhatsApp*, dan lain-lain.

Menurut penelitian yang dilakukan Hanifah M, 2020 yang membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada aplikasi Halodoc sebagai *telemedicine check COVID-19* merupakan model bisnis baru dalam upaya preventif dalam menekan penyebaran COVID 19. Selain itu, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien pada rumah sakit di Sleman, Yogyakarta.

Defisit tenaga kesehatan menyebabkan rumah sakit melakukan rekrutmen relawan non medis dan pengalokasian SDM sesuai kompetensi untuk mendukung jalannya pelayanan kesehatan. Selain itu banyak dukungan sumbangan yang diberikan oleh pihak eksternal kepada rumah sakit di awal pandemi. Pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengawasan pelaksanaan mendapatkan perhatian khusus serta dilakukan dekontaminasi terhadap alat APD dan lingkungan. Kebijakan rumah sakit harus secara komprehensif untuk mengurangi transmisi dari dan kepada pasien non COVID-19 serta tenaga kesehatan.

Strategi lain adalah dengan memberlakukannya pengurangan jam praktik dokter dan jumlah kunjungan pasien pada unit pelayanan rawat jalan atau pemeriksaan diagnostik khusus. Hal ini bertujuan untuk mengurangi penumpukan pasien dan interaksi yang terlalu lama baik antar pasien maupun pasien dengan petugas

di rumah sakit yang dapat meningkatkan risiko penularan COVID-19.

## 2. Pengembangan Layanan Baru dan Penggunaan Teknologi

Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa pengembangan layanan baru dan penggunaan teknologi dalam strategi inovasi SPH dalam meningkatkan produk layanan pada masa pandemi COVID-19 adalah pengembangan layanan baru berbasis IT berupa *telemedicine*, *drive thru vaccination*, *swab PCR/antigen/antibody drive thru*, dan *MCU on site* sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang dibuat oleh SPH.

Masa pandemi COVID-19 yang terjadi di tahun 2020 ini merupakan kejadian luar biasa yang membutuhkan kolaborasi erat antara pemerintah dan swasta. Solusi Telekonsultasi Medis yang ditawarkan sangat membantu sistem kesehatan Indonesia dalam menyaring pasien dengan risiko COVID-19. Tidak hanya itu, Gojek dan Halodoc memiliki akses untuk menyebarkan informasi dan edukasi pencegahan COVID-19 kepada puluhan juta masyarakat Indonesia (Putra et al., 2021).

Penerapan teknologi e-health seperti system informasi manajemen rumah sakit (*health information system*), sistem rekam medis elektronik (*electronic medical record system*), pengobatan *telemedicine* berbasis internet (*internet-based telemedicine*), dan *m-health* adalah sarana penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, meningkatkan keselamatan pasien dan menurunkan biaya pelayanan kesehatan (Zayyad & Toycan, 2018).

Inovasi Telekonsultasi Medis ini didesain untuk memperkuat upaya Pemerintah menangani pandemi COVID-19.

Bekerja sama dengan FITCO milik FIT Company, *DSResearch* melakukan riset di Jakarta sebagai Kota Urban Indonesia untuk menelisik tentang kesehatan penghuninya. Berbagai aspek termasuk akses olahraga, makanan, hingga produk kesehatan diukur dalam penelitian ini. Tak ketinggalan, aplikasi yang mampu membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

Melalui 3 penilaian, aplikasi atau situs yang paling gampang terpikirkan, paling diketahui, dan pernah digunakan. Dari 3 penilaian tersebut, Halodoc berhasil mencatatkan diri sebagai aplikasi kesehatan nomor 1 di Indonesia (Burhan FA, 2020). Perubahan-perubahan yang dilakukan baik oleh rumah sakit swasta ataupun pemerintah inilah, yang membuat rumah sakit harus mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk merenovasi gedung yang akan digunakan untuk pasien suspek COVID-19, membeli perlengkapan APD dan alkes, dan membuat inovasi layanan baru yang bertujuan untuk meningkatkan *income* rumah sakit misalnya layanan *medical checkup drive thru*, imunisasi *drive thru*, ataupun layanan-layanan baru lainnya.

## 3. Interaksi dengan Pelanggan

Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa interaksi dengan pelanggan dalam strategi inovasi SPH dalam meningkatkan produk layanan pada masa pandemi COVID-19 Interaksi dengan pelanggan sudah baik dari segi adanya SPO alur layanan (pasien COVID-19 dan pasien non COVID-19) dan standarnya. Selain itu, bentuk interaksi dengan pelanggan dilakukan dengan cara berobat

menggunakan *telemedicine*, dan farmasi online, dan adanya *drive thru vaccination*.

Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hubungan yang terjalin terjadi karena perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik yang dapat terlihat dari berpenampilan menarik karyawan, kecepatan untuk melakukan pelayanan serta ketepatan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen, sehingga konsumen merasa puas untuk melakukan pelayanan (Kotler P. et.al, 2018).

Untuk menjamin pelayanan kesehatan yang komprehensif dan tetap menjaga protokol kesehatan pencegahan COVID-19, rumah sakit telah melakukan serangkaian upaya mitigasi. Petugas kesehatan menggunakan alat pelindung diri (APD) lengkap ketika memberikan pelayanan kepada seluruh pasien. Penggunaan APD yang paling banyak digunakan adalah masker medis, *face shield*, sarung tangan lateks dan gaun medis. sebelum masuk ke rumah sakit. Sebagai langkah skrining, pasien yang berkunjung dilakukan pemeriksaan suhu tubuh dan dianjurkan untuk mencuci tangan

Pada beberapa kasus, hasil pemeriksaan laboratorium untuk mendeteksi COVID-19 dibutuhkan sebelum menjalankan prosedur medis. Pembatasan jumlah kunjungan secara langsung dapat memberikan dampak negatif bagi kontinuitas pasien yang menjalani pengobatan rutin. Migrasi pelayanan kesehatan menggunakan bantuan teknologi digital dilakukan sebagai upaya untuk menanggulangi hal tersebut. Penggunaan telemedisin sebagai alternatif layanan kesehatan jarak jauh dilakukan pada

berbagai unit pelayanan. Penggunaan telemedisin yang paling banyak digunakan adalah telekonsultasi.

#### 4. Sistem Pengiriman Layanan

Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa sistem pengiriman layanan dalam strategi inovasi SPH meningkatkan produk layanan pada masa pandemi COVID-19 dimana adanya kerjasama antara Humas dan Marketing untuk mempromosikan layanan SPH melalui media massa seperti koran, radio, spanduk, dan leaflet. Selain itu, dengan memakai IT seperti *telemedicine*, *drive thru vaccination*, *booking online*, *swab PCR/antigen/antibodi drive thru*, *MCU on site*, dan direncanakan adanya *home care* dan lain-lain dapat memberikan kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman layanan.

Di masa Pandemi COVID-19 yang terjadi di tahun 2020 merupakan kejadian luar biasa yang membutuhkan kolaborasi erat antara pemerintah dan swasta. Solusi Telekonsultasi Medis yang ditawarkan sangat membantu sistem kesehatan Indonesia dalam menyaring pasien dengan risiko COVID-19. Menurut (Zagita TC.et.al, 2019) yang membuktikan bahwa penggunaan aplikasi medis Alodokter memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit di penelitian ini juga menganalisis penggunaan aplikasi medis Alodokter.

Hasil ini diperkuat oleh (Arviani & Febrianita, 2020) bahwa penggunaan e-health communication on instagram pada aplikasi medis Alodokter berpengaruh positif terhadap pencegahan preventif penyebaran COVID-19, dengan penelitian terdahulu dapat dilihat masyarakat sangat bergantung dan mempercayakan kepada Telekonsultasi Medis dalam melakukan

pemeriksaan dan menggunakan pesan antar obat via aplikasi Telekonsultasi Medis sebagai bentuk preventif masyarakat dalam mencegah mata rantai penyebaran COVID-19.

Sistem pengiriman layanan perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik produk atau jasa diserahkan kepada pelanggan. Hal itu mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian selama proses pengiriman. Kualitas pelayanan kesehatan yang komprehensif berperan besar dalam kepuasan pasien atau pelanggan dalam menggunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, dengan menerapkan protokol kesehatan di fasilitas umum secara tidak langsung membatasi pasien dalam melakukan pemeriksaan langsung ke rumah sakit. Sehingga inovasi aplikasi medis di bidang medisnya sangat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara optimal kepada pasien.

## SIMPULAN

Model bisnis baru dalam strategi inovasi SPH adalah adanya pelayanan COVID-19, dan pelayanan non COVID-19 dengan menggunakan IT seperti telemedicine, drive thru vaccination, home care, dan survei kepuasan pelanggan menggunakan barcode dan WhatsApp, dan lain-lain. Pengembangan layanan baru berbasis IT berupa telemedicine, drive thru vaccination, booking online, swab PCR/antigen/antibodi drive thru, MCU on site sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang dibuat oleh SPH. Interaksi dengan pelanggan sudah baik dari segi adanya SPO alur layanan (pasien COVID-19 dan non COVID-19) dan standarnya. Selain itu, interaksi dilakukan dengan cara berobat dengan menggunakan

telemedicine, dan farmasi online, dan adanya drive thru vaccination.

Sistem pengiriman layanan strategi inovasi SPH pada masa pandemi COVID-19 dimana adanya kerjasama antara Humas dan Marketing untuk mempromosikan layanan SPH melalui media massa seperti koran, radio, spanduk, dan leaflet. Selain itu, menggunakan *telemedicine, drive thru vaccination, booking online, swab PCR/antigen/antibodi drive thru, MCU on site*, dan direncanakan adanya *home care* dan lain-lain untuk kecepatan dan ketepatan pengiriman layanan. Diharapkan adanya kerjasama antara SPH dengan pemerintah serta dengan lintas sektor terkait guna meningkatkan kualitas produk layanan kesehatan masyarakat khususnya di Kota Padang.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Semen Padang Hospital yang telah memfasilitasi data. Sertaseluruh pihak yang telah berperan dan memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arviani, H., & Febrianita, R. (2020). E-Health Communication On Instagram Posts: Contents Analysis Of Alodokter. *Journal Of Communication Studies*, 5(1).
- Astutik P. (2020). Pengaruh Inovasi Pelayanan Kesehatan “Home Care” Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kota Kabupaten Bantaeng. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Burhan FA. (2020, March 6). *Virus Corona Masuk Indonesia, Transaksi Halodoc Naik Dua Kali Lipat Artikel ini telah*

- tayang di [Katadata.co.id](https://katadata.co.id) dengan judul “Virus Corona Masuk Indonesia, Transaksi Halodoc Naik Dua Kali Lipat” ,  
<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5e9a470cd3e08/virus-corona-masuk-indonesia-transaksi-halodoc-naik-dua-kali-lipat> Penulis: Fahmi Ahmad Burhan Editor: Desy Setyowati. <https://Katadata.Co.Id/Desysetyowati/Digital/5e9a470cd3e08/Virus-Corona-Masuk-Indonesia-Transaksi-Halodoc-Naik-Dua-Kali-Lipat>.
- Hanifah M. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Telemedicine Check Covid-19 Dalam Upaya Preventif Penyebaran Virus Corona Di Sleman Yogyakarta*. Universitas Mercu Buana .
- Heningnurani AY. (2019). *Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi Marketing Strategy of H Abdul Manap Hospital in Jambi City*.
- Kotler P. et.al. (2018). *Manajemen pemasaran. Jilid 1* (3rd ed.). Erlangga.
- Liu, S., Luo, H., Wang, D., Wang, Y., Ju, S., & Yang, Y. (2019). *The Lancet Characteristics and associations with severity in COVID-19 patients: a multicentre cohort study from Jiangsu province, China*. <https://ssrn.com/abstract=3548753>
- Putra, P. A., Ngurah, G., Suryanata, P., & Manajemen, M. (2021). Sinergi Halodoc Dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19. *E-jurnal ekonomi dan bisnis universitas udayana*, 10(4), 211–222. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Semen Padang Hospital. (2021). *Laporan Tahun 2020*.
- Suwarno Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Zagita TC.et.al. (2019). Analysis of Factors Affecting the Loyalty of Using Online Health Services: Case Study of Alodokter. *International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACISIS)*, 9 (2), 22–45.
- Zayyad, M. A., & Toycan, M. (2018). Factors affecting sustainable adoption of e-health technology in developing countries: An exploratory survey of Nigerian hospitals from the perspective of healthcare professionals. *PeerJ*, 2018(3). <https://doi.org/10.7717/peerj.4436>