

SKRIPSI

**PERSEPSI TENAGA KESEHATAN TERHADAP  
PENGUNAAN SISTEM LAYANAN KONSULTASI *ONLINE*  
DI PUSKESMAS**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana

Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Aqila Fadiya Hayati Rusydi

20180320050

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Aqila Fadiya Hayati Rusydi

Nim: 20180320050

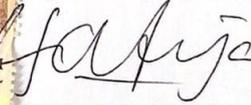
Program studi: Ilmu Keperawatan

Fakultas: Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 30 Juli 2022

Yang membuat pernyataan  
  
Aqila Fadiya Hayati Rusydi



## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul "Persepsi Tenaga Kesehatan terhadap Penggunaan Sistem Layanan Konsultasi *Online* di Puskesmas" dengan baik dan lancar. Karya tulis ilmiah ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama penyusunan karya tulis ilmiah ini tentunya saya mendapat motivasi, bimbingan, support, dan saran yang sangat membantu. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan ridho-Nya beserta Nabi Muhammad SAW atas tuntunan dan ajarannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik dan lancar.
2. Ibu Dr. dr. Hj. Sri Sundari, M. Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Sutantri, S. Kep., Ns., M.Sc., Ph. D selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini serta dengan sabar membimbing juga memberikan banyak masukan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

4. Kedua orang tua penulis, Bapak Rusdi dan Ibu Suin yang selalu memberikan doa, motivasi serta dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Dua adik perempuan saya, Haghiya dan Najma yang secara tidak langsung menjadi motivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman saya Rinta, Baruna dan Anzalna yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, agar karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Juni 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	6
C. TUJUAN PENELITIAN .....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
1. Bagi Institusi Pendidikan.....	7
2. Bagi Perawat Puskesmas .....	7
3. Bagi Ilmu Keperawatan .....	7
E. PENELITIAN TERKAIT.....	7
BAB II .....	10
A. LANDASAN TEORI .....	10
1. Persepsi .....	10
a. Pengertian Persepsi .....	10
b. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	11
c. Aspek Persepsi.....	12
d. Proses Persepsi.....	12
2. Konsultasi <i>Online</i> .....	13
a. Pengertian .....	13
b. Jenis Media Konsultasi <i>Online</i> .....	15
c. Tahapan Konsultasi <i>Online</i> .....	16
d. Hambatan dan Tantangan Konsultasi <i>Online</i> .....	18
B. KERANGKA TEORI.....	20
GAMBAR 2.1 Kerangka Teori .....	20
C. PERTANYAAN PENELITIAN.....	21

BAB III.....	22
A. DESAIN PENELITIAN.....	22
B. SAMPEL PENELITIAN.....	22
C. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	23
1. Lokasi Penelitian.....	23
2. Waktu Penelitian.....	24
D. UJI KEABSAHAN DATA.....	24
E. CARA PENGUMPULAN DATA.....	25
1. Wawancara Semiterstruktur (Semistructure Interview) .....	25
F. PENGOLAHAN DAN METODE ANALISIS DATA.....	26
G. PROSEDUR PENELITIAN.....	28
1. Tahap Persiapan.....	28
2. Tahap Pelaksanaan.....	28
3. Tahap Analisis .....	30
4. Tahap Akhir .....	30
H. ETIKA PENELITIAN.....	30
BAB IV.....	33
A. HASIL PENELITIAN.....	33
a. Karakteristik Partisipan.....	33
b. Pemaparan Hasil: .....	33
a. Ketidakjelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	34
b. Peningkatan Beban Kerja Tenaga Kesehatan .....	36
c. Rawan <i>Missed</i> Komunikasi.....	41
d. Pemberian Pelayanan Kesehatan Lebih Fleksibel.....	44
e. Fasilitas <i>Online</i> yang Masih Perlu Banyak Perbaikan .....	48
B. PEMBAHASAN.....	53
1. Ketidakjelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	53
2. Peningkatan Beban Kerja Tenaga Kesehatan .....	58
a. Jam kerja memanjang .....	58
b. Penggunaan fasilitas pribadi dan penggantian insentif yang terbatas	

3. Rawan <i>Missed</i> Komunikasi.....	62
a. Tingkat pengetahuan dan penggunaan bahasa .....	62
b. Pasien tidak cepat tanggap.....	64
c. Foto/video yang dikirim tidak jelas dan ketidakstabilan jaringan...	65
4. Pemberian Pelayanan Kesehatan Lebih Fleksibel.....	66
a. Penanganan cepat dan bisa diakses kapan serta dimana saja .....	66
b. Kondisi pasien tetap terpantau dan tidak mengeluarkan banyak energi .....	68
c. Tenaga kesehatan merasa lebih aman dan menjadi lebih dekat dengan pasien.....	69
5. Fasilitas <i>Online</i> yang Masih Perlu Banyak Perbaikan .....	70
C. KEKUATAN DAN KELEMAHAN PENELITIAN.....	71
BAB V .....	73
A. KESIMPULAN .....	73
B. SARAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
<i>Lampiran 1</i> .....	82
<i>Lampiran 2</i> .....	85
<i>Lampiran 3</i> .....	87

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Partisipan .....	33
Tabel 4.2 Tabel Tema Penelitian.....	34

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 2.1 Kerangka Teori .....	20
---------------------------------	----