

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyebaran virus COVID-19 di Indonesia dimulai dengan kasus positif pertama yang diumumkan oleh Pemerintah pada tanggal 2 Maret 2020. Hingga bulan Oktober 2021, jumlah terkonfirmasi COVID-19 mencapai 4.204.479 jiwa dan dengan kasus meninggal 143.235 jiwa (Covid19.go.id, 2021). Banyaknya jumlah kasus ini memiliki dampak yang sangat besar di Indonesia, beberapa Pemerintah Kota atau Daerah mulai memberlakukan sistem *lockdown* sebagai upaya untuk menghentikan penyebaran virus COVID-19 sejak Maret tahun 2020 lalu. Kondisi pandemi COVID-19 membuat sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia mengalami perubahan baik dalam proses konsultasi, pengobatan, dan pengawasan pasien rawat jalan (Danhieus et al., 2020).

Perubahan yang terjadi dimasa pandemi seperti pemberlakuan sistem protokol kesehatan, perubahan alur kedatangan pasien di rumah sakit, pembagian zona dan triase menjadi kebijakan rumah sakit di berbagai negara untuk menanggulangi penyebaran virus namun tetap berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang optimal (Pangoempia et al., 2020). Hasil penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat, melaporkan bahwa sejak bulan Maret tahun 2020, beberapa tempat pelayanan primer mulai meluncurkan sistem *hotline* atau saluran siaga untuk mendukung pelayanan yang komprehensif pada pasien di rumah sakit dan puskesmas (Cheng et

al., 2021). Selain di Amerika, beberapa fasilitas kesehatan di Inggris juga menerapkan pelayanan konsultasi jarak jauh melalui, telepon, *video call*, atau platform konsultasi *online* yang lain (Murphy et al., 2021). Perubahan sistem pelayanan ini mendapat sambutan yang cukup baik dari masyarakat ((Cheng et al., 2021). Hasil penelitian tersebut melaporkan bahwa dari 50 narasumber yang melakukan konsultasi jarak jauh menggunakan telepon, 86% diantaranya merasa puas dengan pelayanan konsultasi jarak jauh dan akan merekomendasikan pelayanan ini pada keluarga atau temannya (Cheng et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Cheng et al., 2021) dan melihat situasi Indonesia yang memiliki jumlah kasus terkonfirmasi positif COVID-19 tinggi seperti saat ini, konsultasi *online* dapat menjadi alternatif yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kesehatan di masa pandemi. Kementerian Kesehatan (2020) mendefinisikan *telemedicine* sebagai pelayanan kesehatan yang dilakukan secara tidak langsung, melalui teknologi informasi berupa *video consultation* atau melalui telepon dalam melakukan konsultasi diagnostik dan memberikan tatalaksana keperawatan pada pasien. Memberikan tatalaksana pada pasien di puskesmas hendaknya memperhatikan Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Sistem Informasi Puskesmas Nomor 31 Tahun 2019 yang menyebutkan bahwa puskesmas wajib menyelenggarakan sistem informasi puskesmas yang berisi informasi untuk membantu pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen perawatan pasien, setelah dilakukan

konsultasi *online* hendaknya tenaga kesehatan menyampaikan informasi terkait hasil dari konsultasi untuk membantu pasien memastikan keputusan manajemen perawatan yang akan diambil pasien. Ketika melakukan konsultasi dan menyampaikan informasi pada pasien hendaknya tenaga kesehatan melakukan komunikasi efektif agar tidak terdapat miskomunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini selaras dengan konsep tabayyun dalam islam yaitu menghasilkan informasi yang bermutu dan menjauhkan pengambilan keputusan yang salah oleh pasien (Syarifudin, 2019).

Sistem pelayanan *telemedicine* di Indonesia telah digunakan sejak tahun 2015 di 63 rumah sakit dan 35 Puskesmas yang tersebar dalam 12 provinsi di seluruh Indonesia dengan beberapa pelayanan yang masih terbatas, meliputi *Tele-Konsultasi, Tele-USG, Tele-Radiologi, dan Tele-EKG* (Kemenkes RI Dirjen P2P, 2020). Setelah adanya pandemi COVID-19, rumah sakit, puskesmas hingga Posyandu di Indonesia mulai melakukan pengembangan dari sistem *telemedicine* ini. Sebagai contoh, Posyandu di Bandar Lampung mulai memberlakukan sistem monitoring tumbuh kembang balita berbasis *online* menggunakan aplikasi (Styawati & Ariany, 2021). Selain itu, Puskesmas Siantan Tengah Pontianak juga menggunakan *website* untuk memantau perkembangan kesehatan balita, ibu, dan anak dari jarak jauh (Adam & Noftaliana, 2021; Styawati & Ariany, 2021).

Murphy (2021) menyebutkan beberapa kelebihan dari konsultasi melalui telepon dan video. Kelebihan tersebut diantaranya adalah konsultasi menggunakan telepon dapat memudahkan pencatatan perkembangan

penyakit pasien, serta dokter dapat mencatat langsung keluhan pasien selama berlangsungnya konsultasi. Begitu pula dengan penggunaan konsultasi melalui video atau *video consultation* juga sangat berguna dalam pemberian pelayanan pada anak atau pasien dengan luka dan pasien dewasa yang memerlukan injeksi seperti insulin. *Video consultation* membuat tenaga kesehatan dapat dengan mudah memberikan pengarahan secara langsung pada pasien dalam kondisi pandemi seperti saat ini. Hasil penelitian yang dilakukan (R Yuniarsih, 2021) yang telah memberlakukan pendidikan kesehatan dan konsultasi secara *online* melalui *WhatsApp* melaporkan bahwa konsultasi secara *online* ini dapat menurunkan skor kecemasan perawat dari 5,6429 menjadi 4,1429 dengan penurunan 1 poin di masa pandemi ini. Skor kecemasan menurun setelah dilakukan edukasi dengan menggunakan buku saku pencegahan kecemasan covid dan layanan konsultasi *online* pada perawat RSUD Bendan Kota Pekalongan (Murphy et al., 2021; R Yuniarsih, 2021).

Berbagai kelebihan sudah dipaparkan sebelumnya, namun layanan konsultasi *online* juga memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut diantaranya adalah tidak setiap pasien mampu menyesuaikan dengan sistem dan proses konsultasi serta, beberapa pasien kesulitan untuk menggunakan aplikasi atau server untuk sistem konsultasi ini (Car et al., 2020). Lebih lanjut lagi, pasien usia lanjut memiliki ponsel yang tidak mendukung sistem ini atau pasien tidak dapat mengoperasikan ponselnya menjadi hambatan dalam sistem konsultasi *online*. Kekurangan yang lain mencakup tidak

adanya sinyal di rumah pasien, pasien dengan hambatan komunikasi, juga kondisi pasien yang parah sehingga tidak dapat dilakukan konsultasi via daring merupakan beberapa tantangan yang dihadapi oleh perawat. Ketika hal ini terjadi perawat akan meniadakan konsultasi *online* dan melakukan kunjungan langsung pada pasien (Car et al., 2020). Beberapa tantangan lain yang dihadapi tenaga kesehatan saat menjalani sistem pelayanan konsultasi *online*. Saat perawat harus bekerja di depan sistem dalam waktu yang lama untuk menerima panggilan masuk dari pasien, menghadapi banyak kondisi berisiko, beberapa perawat merasakan ada peningkatan ketegangan saat memberikan resep atau penulisan surat rujukan pasien, beberapa dokter yang perlu memeriksa kondisi pasien dengan jarak dekat, begitu juga saat dokter atau perawat merasa kesulitan untuk mengetahui kapan harus memindahkan ke konsultasi video dan khawatir jika melewatkan satu masalah ketika pasien melaporkan kondisinya (Murphy et al., 2021)

Penulis setelah mengamati hal diatas, menyimpulkan bahwa pada saat ini *Tele-Konsultasi* atau konsultasi *online* dapat menjadi sistem yang sangat bermanfaat untuk menjadi sarana pemantauan pasien dari jarak jauh dan pasien yang takut untuk ke pusat pelayanan kesehatan. Terutama pada pelayanan puskesmas, dimana puskesmas merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh pasien dengan penyakit kronik atau pasien dengan gejala awal untuk memeriksa kondisi kesehatannya maka, beberapa puskesmas mulai menggunakan sistem ini dengan harapan dapat tetap memberikan pelayanan yang optimal untuk pasien dimasa pandemi.

Berdasarkan uraian di atas, sistem konsultasi *online* merupakan suatu pengalaman baru bagi tenaga kesehatan di pusat pelayanan kesehatan, sehingga penting untuk digali bagaimana persepsi tenaga kesehatan terhadap sistem pelayanan konsultasi *online* yang diterapkan di Indonesia. Sejauh hasil penelusuran peneliti, sampai saat ini belum ditemukan penelitian yang mengeksplorasi tentang persepsi tenaga kesehatan terhadap sistem pelayanan konsultasi *online* yang diterapkan di Indonesia. Dalam artian penelitian ini bermaksud untuk mengeksplorasi hal tersebut dengan topik penelitian: **Persepsi Tenaga Kesehatan terhadap Penggunaan Sistem Layanan Konsultasi *Online* di Puskesmas Yogyakarta.**

B. RUMUSAN MASALAH

Konsultasi *online* dalam *telemedicine* tentu memiliki dampak yang besar pada proses pelayanan di puskesmas seperti kesulitan, persepsi baru, dan keuntungan penggunaan sistem ini. Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi tenaga kesehatan terhadap penggunaan sistem layanan konsultasi *online* di Puskesmas di saat pandemi?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui dan mengeksplorasi mengenai persepsi tenaga kesehatan puskesmas terhadap penggunaan sistem konsultasi *online* disaat pandemi.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Institusi Pendidikan

Memberikan gambaran dan pengetahuan baru tentang persepsi perawat puskesmas terhadap sistem layanan konsultasi *online* disaat pandemi sehingga institusi dapat mendorong mahasiswa untuk dapat mengembangkan inovasi yang telah ada saat ini agar menjadi inovasi yang dapat digunakan oleh puskesmas dan layanan kesehatan primer lainnya disekitar institusi.

2. Bagi Perawat Puskesmas

Mengetahui persepsi tenaga kesehatan puskesmas terkait layanan *online* agar dapat membantu mendesain sistem layanan konsultasi *online* yang mungkin dapat diterapkan di pusat pelayanan kesehatan Indonesia.

3. Bagi Ilmu Keperawatan

Mengetahui dan mengeksplorasi mengenai persepsi tenaga kesehatan puskesmas terhadap penggunaan sistem layanan konsultasi *online* disaat pandemi agar membantu mendesain sistem layanan konsultasi *online* yang mungkin dapat diterapkan di pusat pelayanan kesehatan Indonesia.

E. PENELITIAN TERKAIT

1. (Murphy et al., 2021), penelitian terkait "*Implementation Of Remote Consulting In UK Primary Care Following The COVID-19 Pandemic: A Mixed-Methods Longitudinal Study*". Penelitian ini menggunakan

metode *mixed study* pendekatan fenomena dengan sampel 41 partisipan yang terdiri dari 21 dokter umum, 11 manager praktik, dan 9 perawat senior. Teknik pengambilan sampel sesuai dengan peran tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan merasa konsultasi melalui telepon cukup mampu untuk mengatasi banyak masalah pasien, diungkapkan bahwa pesan konsultasi melalui SMS meningkat karena digunakan pasien untuk mengirim foto dan data lain. Dokter juga mengungkapkan bahwa konsultasi video berguna untuk pasien anak-anak, lansia, atau pasien yang memerlukan pemeriksaan fisik yang lain. Namun banyak dokter yang lebih menyukai konsultasi dengan telepon disertai foto kondisi pasien yang memerlukan pemeriksaan fisik. Dokter merasakan khawatir berlebihan mengenai risiko klinis pasien serta kesulitan dan sering melewatkan untuk melakukan kontak dengan pasien. Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan adalah pada tempat penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di puskesmas negara Inggris sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti di puskesmas kota Yogyakarta. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu subjek dimana subjek penelitian adalah staf atau tenaga kesehatan di pusat pelayanan kesehatan, dan metode penelitian yaitu metode kualitatif dan variabel yang digunakan yaitu konsultasi *online*.

2. (Halcomb et al., 2020)), penelitian terkait “*The Experiences of Primary Healthcare Nurses During the COVID-19 Pandemic in Australia*”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *a cross-sectional survey* dengan sampel penelitian 637 responden. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa tingkat ketidakamanan yang mengkhawatirkan saat memberi pelayanan kesehatan di pusat kesehatan primer, serta masalah dengan ketersediaan APD untuk perawat sehingga memunculkan persepsi bahwa pandemi telah mengakibatkan penurunan kualitas perawatan perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa mereka yang memiliki kondisi kronis didukung untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan. Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan adalah pada tempat penelitian, penelitian tersebut dilakukan di Australia sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti di puskesmas kota Yogyakarta dan metode penelitian. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu subjek dimana subjek penelitian adalah staf atau tenaga kesehatan di pusat pelayanan Kesehatan.