

Analysis of the Use of Telemedicine as a Health Service During the COVID-19 Pandemic at PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta

Navisoh¹, Firman², Fitriana Putri Utami³, Siti Kurnia WidiHastuti⁴, Nur Syarianingsih Syam⁵
1,2,3,4,5 Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan

Correspondent Author: navisoh1800029092@webmail.uad.ac.id

ABSTRACT

Background: *The COVID-19 pandemic has brought extraordinary changes to healthcare. The government continues to implement policies to prevent the spread of COVID-19, one of which is the recommendation to use telemedicine. Telemedicine is a form of long-distance service using technology as an effort to accelerate increased access and quality of health services. Telemedicine is a new health service innovation at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. Purpose: This study aims to analyze the use of telemedicine as a health service during the COVID-19 pandemic at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital.*

Methods: *This research uses a qualitative research method with a case study approach. The research subjects were six informants who were taken through a purposive sampling technique. Data collection was done by means of in-depth interviews.* **Results:** *Access to telemedicine starts with socializing the telemedicine program on social media which explains the flow of telemedicine in accordance with the SOP. The quality of telemedicine is considered good with the existence of infrastructure that supports the telemedicine program, although the opportunities for telemedicine development are said to be not maximized because they do not yet have targets to achieve. The purpose of telemedicine is to assist patients in obtaining health services where they cannot visit the hospital directly, the implementation of the telemedicine program has been able to provide quality and satisfying services despite obstacles from staff and patients.*

Conclusion: *The use of telemedicine at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital is quite good starting from access to services, quality of telemedicine and user satisfaction. But there are still obstacles, namely the lack of human resources, financial unit officers who do not immediately provide confirmation to patients, to problems with patients. So it is hoped that PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital can carry out internal monitoring and evaluation of the telemedicine program.*

Keywords

Telemedicine,
Pandemic, COVID-19

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Pendahuluan

Kemajuan di bidang teknologi serta informasi dimanfaatkan pula pada bidang kesehatan, salah satunya merupakan layanan kesehatan online yang membagikan sarana pelayanan kesehatan untuk dokter kepada pasien dari jarak jauh atau dapat disebut dengan *telemedicine*. Bersamaan dengan berjalannya waktu dengan perkembangan era yang terus menjadi pesat, pengetahuan teknologi serta informasi juga terus berkembang. Begitu pula pada teknologi dibidang kedokteran salah satunya ialah *telemedicine*(1). *Telemedicine* merupakan layanan kesehatan online yang diselenggarakan oleh fasilitas sarana pelayanan dengan memanfaatkan

teknologi informasi antara dokter dengan pasien untuk memberikan diagnosis, pengobatan dan pencegahan dapat juga dimanfaatkan dalam bidang Pendidikan (2,20).

Pada masa pandemi COVID-19, terdapat banyak pasien yang ingin mengonsultasikan keluhan kesehatan kepada dokter ataupun tenaga medis tetapi terkendala untuk mendatangi rumah sakit ataupun sarana kesehatan yang lain. Alternatif layanan *telemedicine* sudah diterapkan diberbagai rumah sakit akan tetapi membutuhkan perangkat yang lengkap serta petugas admin yang terampil, layanan dokter online mempunyai tantangan untuk bisa berjalan baik dan sepenuhnya sanggup membantu pasien yang membutuhkan konsultasi (3).

Salah satu upaya pencegahan dari penyebaran COVID-19, pemerintah Indonesia sudah menghimbau masyarakat dan para tenaga kesehatan untuk menggunakan *telemedicine* sebagai aplikasi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan antara dokter atau pihak rumah sakit dengan pasien dengan jarak jauh (3,18). Tetapi dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai tantangan yang ditemui semacam kemampuan teknologi, keamanan informasi dan rahasia pasien, peraturan perundangan, pedoman penggunaan serta berbagaimasalah yang dimiliki pasien secara individu itu sendiri. Maka dari itu pemanfaatan dari *telemedicine* sangat dibutuhkan peran dari pemerintah dalam menentukan kebijakan serta menjalankan kerja sama dengan pihak rumah sakit (17,19).

Telemedicine selaku inovasi pelayanan baru di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan dapat menjadi pemecahan alternatif dari pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang khawatir untuk mendatangi fasilitas kesehatan akibat pandemi COVID-19. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akhirnya tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Suatu organisasi, khususnya rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja dari setiap individu yang bekerja didalamnya. Organisasi atau perusahaan, dalam hal ini adalah rumah sakit akan selalu berusaha dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan perusahaan tersebut akan tercapai dan pasien pun puas dengan layanan yang diberikan. Berbagai cara oleh perusahaan pun juga ditempuh dalam meningkatkan kinerja karyawan, misalnya dengan meningkatkan mutu melakukan latihan, menciptakan lingkungan kerja yang tenang, dan kondusif, serta melakukan pendidikan pada karyawan (2).

Salah satu permasalahan yang dihadapi rumah sakit adalah menurunnya kinerja karyawan. Rumah sakit akan mengharapkan karyawannya memiliki prestasi, semangat kerja yang tinggi, dan kinerja yang memuaskan. Rumah sakit yang memiliki karyawan dengan kinerja yang baik dan memuaskan akan baik pula kinerjanya, begitu pula sebaliknya rumah sakit dengan kinerja buruk akan berdampak besar pada layanan yang diberikan. Untuk itulah perlu kerjasama antara perusahaan atau organisasi dengan karyawan di rumah sakit. (3) Di dalam rumah sakit, kinerja merupakan salah satu parameter organisasi khususnya rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja karyawan ini sangat penting untuk dibahas untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas serta mutu dari pelayanan kesehatan. Hal yang paling penting dari peningkatan kualitas memberikan layanan kesehatan yaitu karyawan harus mempunyai kinerja yang tinggi. Tetapi, terkadang ditemukan keluhan yang berkaitan dengan kualitas layanan kesehatan menunjukkan kurang maksimalnya kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan (4)

Pandemi dari Covid-19 ini menyebabkan beban kerja rumah sakit meningkat yang menyebabkan dokter dan karyawan rumah sakit mengalami stress. Hal tersebut bukan tanpa alasan, karena dari hari ke hari angka seseorang positif terjangkit Covid-19 semakin meningkat dan angka kematian pun semakin meningkat pula. Untuk itu, terkadang karyawan akan

mengalami stress di manastres kerja sudah menjadi masalah kesehatan di dunia (5). Pada Era pandemi Covid-19 saat ini pula, karyawan biasanya akan dituntut dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam kondisi apapun sampai karyawan merasakan tertekan pada tanggung jawab pekerjaannya, seperti banyaknya jumlah pasien untuk ditangani dan standar prosedur yang harus dipatuhi. Untuk itu, kinerja karyawan diharapkan semakin membaik sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kinerja rumah sakit (6).

Karyawan diharapkan akan dapat memberikan hasil yang berkualitas dan berkuantitas mengenai pekerjaan yang dilakukan. Karyawan dalam suatu rumah sakit sangat membutuhkan motivasi kerja yang berdampak kepada semangat kerja. Begitu pula dengan karyawan yang memiliki lingkungan kerja secara tepat akan mendukung kinerja, sehingga karyawan akan memiliki semangat tinggi dalam bekerja dan berefek baik pada suatu organisasi. Jika terjadi ketidaksesuaian antara lingkungan pekerjaan dengan karyawan akan dapat menyebabkan karyawan tidak merasa nyaman dalam menjalankan tugas-tugasnya. Untuk itulah perlu lingkungan kerja yang sesuai agar mendukung kinerja karyawan agar semangat dan hasil pekerjaan yang maksimal (7).

Rumah Sakit Jiwa Grhasia (RSJ) merupakan sebuah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di Jl. Kaliurang KM.17, Duwetsari, Pakembinangun, Kec. Pakem, Kab. Sleman, DIY, 55582. Rumah sakit ini memberikan jangkauan pelayanan masyarakat di wilayah DIY. Penghasilan Rumah Sakit Jiwa Grhasia, tentunya akan sangat ditentukan oleh kegiatan pemberian layanan Kesehatan yang memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Seluruh karyawan di Rumah Sakit Jiwa Grhasia sangat berperan dalam kehidupan dan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itulah kinerja karyawan menjadi kunci dari suksesnya pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan memiliki kinerja yang baik, maka layanan yang diberikan pun maksimal sehingga masyarakat akan puas dan selalu mempercayai Rumah Sakit Jiwa Grhasia.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 03 September 2020 dengan mewawancarai Kepala Sumber Daya Manusia mengungkapkan bahwa kinerja karyawan yang ada di RSJ Grhasia akan terus melakukan peningkatan kinerja karyawan agar mencapai standar pelayanan maksimal dan citra rumah sakit akan semakin baik. Hasil temuan di lapangan mengungkapkan bahwa perlunya peningkatan kinerja karyawan yang berasal dari dalam sendiri maupun berasal dari lingkungan sekitar khususnya di era pandemi Covid-19 di mana karyawan memiliki beban kerja yang tinggi cenderung mengalami stress kerja sehingga perlu dorongan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mencapai kondisi yang lebih baik di tengah pandemic Covid-19.

Hasil evaluasi Capaian Kinerja sasaran di Rumah Sakit Jiwa Grhasia diketahui jika pemenuhan standar mutu pelayanan kesehatan telah terealisasi sebesar 76,74 dari target yang ditetapkan sebesar 60 yang artinya 127,91 % program telah terealisasi. Meskipun hasil yang didapatkan pada tahun 2019 bagus, angka tersebut bisa saja mengalami kenaikan atau penurunan mengingat kondisi dari pandemi yang masih belum selesai dengan peningkatan harian yang luar biasa. Berdasarkan dari beberapa penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Grhasia Selama Pandemi Covid-19" agar peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh antara motivasi, lingkungan kerja, dan budaya organisasi yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Jiwa Grhasia, FKM UAD, maupun bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Lokasi penelitian dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Informan pada penelitian ini berjumlah (5,6) orang dengan menggunakan teknik purposivesampling yaitu sebuah metode pengumpulan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu untuk mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan⁴.

Kriteria tersebut yaitu sampel yang dinilai memiliki pemahaman dan informasi terkait dengan penerapan *telemedicine* sebagai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Informan tersebut adalah satu orang dokter, dua orang humas, satu orang admin telemedicine, satu orang teknisi IT, dan satu orang administrasi. Instrumen dan alat penelitian yang digunakan adalah lembar wawancara mendalam, alat tulis, perekam suara dan kamera.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana analisis penggunaan telemedicine sebagai pelayanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan menggunakan metode wawancara mendalam untuk memperoleh informasi yang didapatkan dari informan sebanyak enam orang. Program *telemedicine* merupakan program inovasi baru dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tujuannya yaitu untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan oleh fasilitas kesehatan, khususnya bagi masyarakat wilayah Yogyakarta yang tidak dapat menjangkau fasilitas kesehatan tersebut karena kondisi tertentu yang tidak menyanggupi untuk mendatangi rumah sakit atau karena pembatasan yang diberlakukan karena pandemi

1. Akses

Akses adalah kemampuan atau kemungkinan user atau pengguna dalam memperoleh dan menggunakan layanan telemedicine RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan tujuan membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan, hasil tersebut diperoleh sesuai dengan kutipan wawancara berikut ini:

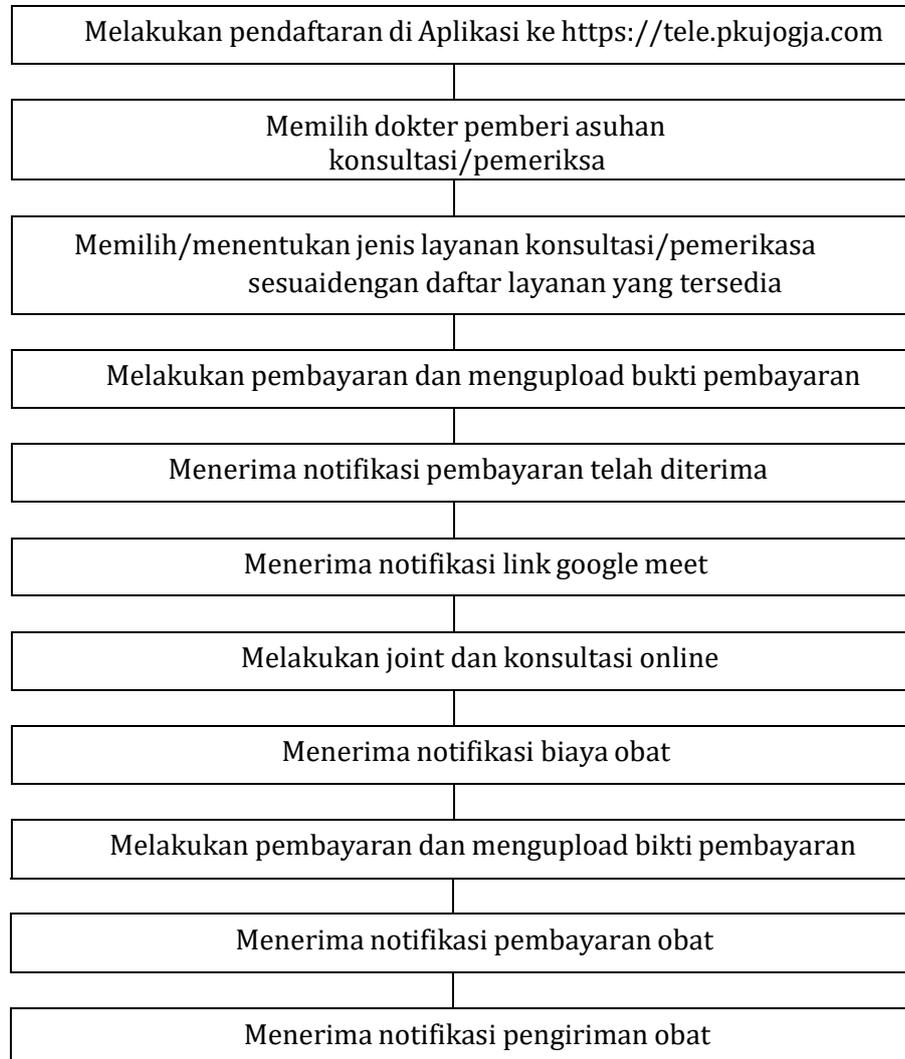
"Kita pakainya google meet, karena mudah dijangkau dan setiap handphone bisa mengaksesnya, hanya menggunakan akun google mail pasien dapat melakukan konsultasi, pasien dapat mendafta telemedicine melalui ling website." (IP-1).

Menurut hasil wawancara dengan informan bahwa Standart Operating Procedure atau disebut dengan SOP yang resmi tentang telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah tersedia dan masuk kedalam arsip. SOP merupakan alur layanan telemedicine agar pasien dan petugas dapat memahami dan menggunakan jasa layanan telemedicine dan dapat melakukan konsultasi kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta seperti yang dijelaskan oleh informan dalam wawancara adalah sebagai berikut:

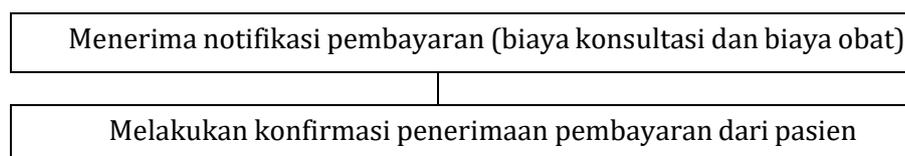
"Jadi pasien ketika akan mendafta ke PKU bisa menggunakan link, linknya tele.pkujogja nanti akan mengisi pendaftaran telemedicine, setelah semua dipenuhi nanti akan mendapat link yang untuk konsultasi dengan dokter yang diinginkan, kalau dia mendapatkan resep mungkin bisa bayar lagi sesuai alurnya ketika dia ingin

dikirimkankita sudah kerja sama dengan grab atau bisa diambil langsung ke farmasi dengan menunjukkan tanda dia sudah transfer ke rekening PKU.” (IP-2)

Berikut adalah gambaran dari alur telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sesuai dengan SOP, alurnya yaitu sebagai berikut: **Tabel 1. Karakteristik Informan**

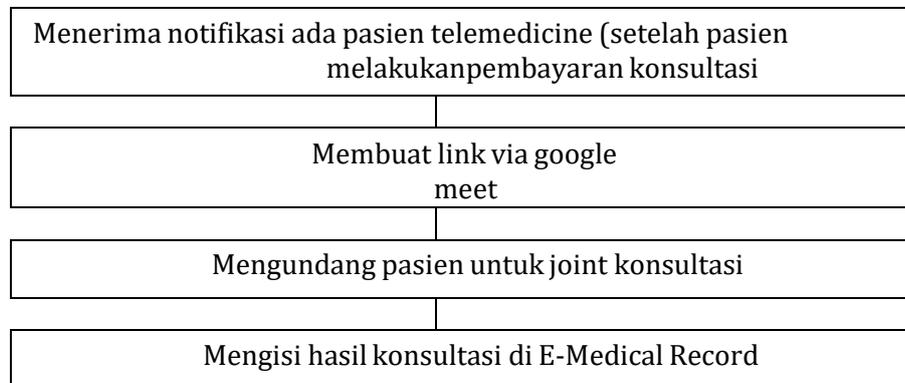


Dimulai dari pasien melakukan pendaftaran melalui link website rumah sakit dan menentukan dokter yang ingin ditemui, setelah selesai pasien diminta untuk melakukan pembayaran dan mengupload bukti pembayaran, setelah bukti pembayaran diterima oleh keuangan pasien akan mendapatkan link google meet untuk melakukan konsultasi dengan dokter pilihannya sesuai jam yang ditentukan, apabila terdapat resep obat pasien akan diminta untuk melakukan pembayaran kembali dan mengupload bukti pembayarannya, obat dapat dikirimkan atau bisa diambil dirumah sakit.



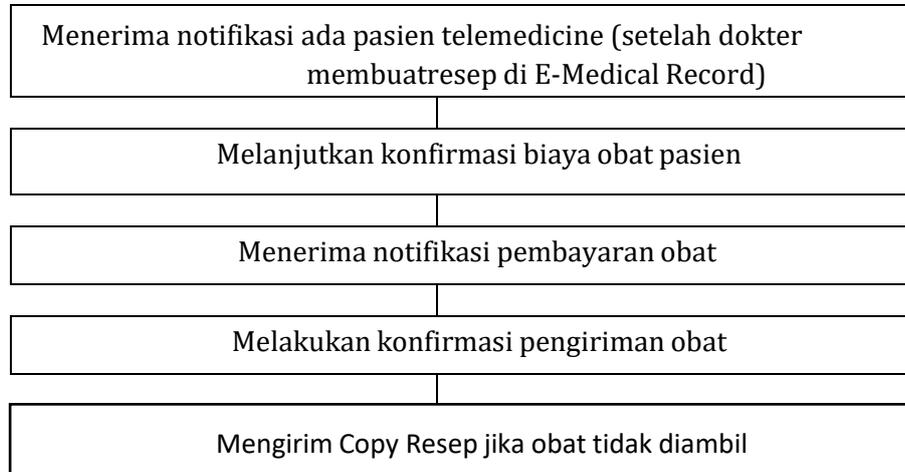
Gambar 2. Prosedur Alur Keuangan Pelayanan *Telemedicine*

Setelah pasien melakukan pembayaran konsultasi dan biaya obat unit keuangan akan menerima pemberitahuan tersebut kemudian melakukan konfirmasi bahwa pembayaran telah diterima.



Gambar 3. Prosedur Alur Dokter Pelayanan *Telemedicine*

Setelah pasien melakukan pembayaran konsultasi, dokter akan menerima pemberitahuan tersebut dan akan membuat link google meet yang kemudian akan dikirimkan kepada pasien, setelah konsultasi selesai dokter akan mengisi hasil konsultasi di EMR.



Gambar 4. Prosedur Alur Farmasi Pelayanan *Telemedicine*

Setelah dokter selesai mengisi hasil konsultasi di EMR sebelumnya pasien akan diminta untuk melakukan pembayaran yang akan dikonfirmasi oleh unit keuangan dan selanjutnya farmasi akan menerima pemberitahuan pembayaran obat tersebut dan kemudian unit farmasi akan melakukan konfirmasi kepada pasien terkait pengiriman obat, apabila obat tidak diambil maka akan dikirimkan salinan

resep obat. Sosialisasi program merupakan kunci dalam keberhasilan program. Sosialisasi dilakukan untuk melihat bagaimana kapasitas penyelenggara terkait dengan *telemedicine* sehingga informasi dapat diteruskan kepada masyarakat yang mendapatkan program.

“Sosialisasinya lewat media sosial dalam artian status whatsapp di instagramitu ada, jadi bagaimana alur penggunaannya dicantumkan disosialisasi tersebut.”(IP-1)

Menurut hasil wawancara dengan informan diatas didapatkan hasil bahwa sosialisasi dilakukan melalui website rumah sakit, media sosial seperti *instagram, facebook, whatsapp story* dan sosialisasi menggunakan *spanduk promotion* di depan pintu masuk poliklinik rumah sakit dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat ketika rumah sakit melakukan kunjungan *homecare* ke rumah pasien.

“Mudah dan juga cepat, karena dari sisi kemudahan itu ibaratnya pasien hanya klik saja dia punya kuota internet dan punya akses untuk membayar dia sudah bisa mendapatkan akses dari dokter yang dia inginkan itukan mudahnya, cepat juga karenakan tidak perlu waktu untuk bisa datang ke rumah sakit.”(IP-2)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa akses dalam mendapatkan layanan *telemedicine* dinilai mudah dan cepat, karena aplikasi yang digunakan berupa website yang tidak perlu diunduh, proses konsultasi dokter dengan pasien menggunakan google meet sehingga terdapat kendala pada pasien yang tidak memiliki akun google mail tidak dapat terhubung ke google meet, namun kendala tersebut dapat diatasi dengan dipandu oleh petugas rumah sakit. *Telemedicine* juga dinilai dapat menghemat waktu kunjungan pasien ke rumah sakit.

2. Kualitas

Kualitas sistem informasi merupakan tingkatan seberapa besar teknologi dirasakan mudah dipahami dan digunakan, jika pengguna merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, semakin mudah suatu layanan sebuah sistem mala akan semakin baik dan memudahkan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan informasi yang diberikan. Sebagaimana yang diungkapkan informan dalam wawancara di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut:

“Kualitas dari aplikasinya tidak ada masalah semuanya memenuhi..”(IP-1)

“Untuk kualitas dari aplikasinya itu pertemuanya dengan dokter saya kira tidak ada masalah ... ”(IP-3)

Dari hasil wawancara diatas mengenai kualitas *telemedicine* dari segi aplikasi dinilai bagus karena selalu dipantau dan dilakukan perbaikan hanya saja terdapat kendala apabila pada pasien terdapat gangguan jaringan internet yang lambat, dan juga terdapat pasien yang tidak memiliki akun google mail sehingga pasien harus dipandu dari petugas rumah sakit.

Program *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dikatakan belum maksimal karena belum memiliki target namun sudah mampu memenuhi harapan rumah sakit untuk memberikan akses yang mudah untuk mendapatkan layanan kesehatan, hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

"Kalau menurut saya orang itu lebih nyaman bertemu, dan menurut saya pengembangannya tidak akan maksimal karena sekarang sudah tidak terbatas ruang, bisa tinggal datang kerumah sakit."(IP-1)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum memiliki peluang dan target karena terbatasnya SDM yang kurang menjadi kendala dalam pengembangannya dinilai tidak akan maksimal karena saat ini sudah tidak terbatas ruang.

Dalam pengembangan program *telemedicine* dibutuhkan sarana dan prasarana untuk keberlangsungan program tersebut. Pada hasil wawancara yang diperoleh bahwa sarana dan prasarana yang dipersiapkan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dibutuhkan adalah dengan menyediakan aplikasi, jaringan, handphone dan komputer hal tersebut sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

"Jadi sarana dan prasarana yang dibutuhkan yaitu kalo di IT semacam hosting untuk tele.pkujogja ... (IP-2)

"Persiapan sarana dan prasarana itu selain aplikasi yaitu handphone sender di unit yang berkaitan dengan telemedicine."(IP-4)

Dari hasil wawancara diatas sarana dan prasarana dalam layanan *telemedicine* yaitu menggunakan aplikasi, handphone sender yang tersedia di masing-masing unit farmasi, keuangan, humas dan handphone pribadi dokter, jaringan internet dan computer.

3. Kepuasan

Kepuasan pengguna terhadap *telemedicine* dapat dilihat dari masalah teknis yang dihadapi pengguna ketika mengakses *telemedicine* dan media yang digunakan saat melakukan pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sebagaimana yang diungkapkan informan dalam wawancara di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut:

"Secara umum tidak ada masalah, dari aplikasi selama saya pakai tidak ada masalah cuma yang terkadang agak lambat adalah konfirmasi transfer..."(IP-1)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa dari penggunaan *telemedicine* mereka semua merasa puas bahwa tidak ada kesulitan dalam pengalaman penggunaan *telemedicine* karena semua proses untuk mendapatkan pelayanan mudah, hanya saja mereka merasa terkendala pada unit keuangan dalam mengkonfirmasi bukti pembayaran dari pasien yang selanjutnya

harus dikonfirmasi agar pasien mendapatkan link google meet sehingga membuat proses *telemedicine* sedikit terlambat.

Tidak hanya pengguna *telemedicine* dari petugas rumah sakit saja, kepuasan juga dilihat dari segi pasien melalui survei kepuasan dari ulasan aplikasi dan ulasan di media sosial terkait layanan *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagaimana hasil yang diungkapkan dari ulasan yaitu, bahwa *telemedicine* sangat membantu dan mempermudah pasien untuk mengakses pelayanan rumah sakit, *telemedicine* sangat membantu bagi pasien yang akan mengakses pelayanan *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Keluhan juga didapatkan dari pasien yang kesulitan dalam proses pembayaran yang sudah terverifikasi, namun belum dikirimkan link google meet dan ketika ingin klik proses pembayaran konsultasi dokter ada notifikasi harus pakai email google padahal sudah menggunakan gmail tapi tetap tidak bisa, dan pasien yang belum dikirimkan link google meet, sehingga belum dapat berkonsultasi tepat waktu.

Dari hasil ulasan pengguna tersebut dapat diketahui bahwa diterapkannya program *telemedicine* sangat membantu dan memudahkan pengguna dalam mengakses pelayanan kesehatan, tidak hanya itu terdapat keluhan atas kendala yang dialami oleh pengguna mulai dari proses pendaftaran yang harus menggunakan google mail dan proses pembayaran yang sudah diterima namun belum mendapatkan link google meet.

Dalam pelaksanaan program *telemedicine* untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian hasil pelaksanaan program *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, meskipun belum ada tujuan khusus secara tertulis dari rumah sakit namun secara garis besar tujuan program *telemedicine* adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan khususnya dimasa pandemi COVID-19, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

“Sejauh ini sebenarnya sudah cukup sesuai, untuk hasilnya selama yang saya lakukan telemedicine tidak ada masalah ...”(IP-1)

“ ... dengan harapan pasien tidak langsung datang ke PKU tapi sudah bisa mendapatkan konsultasi pelayanan medisnya, tapi ternyata belumbisa maksimal, karena yang akses tidak banyak.”(IP-2)

“Kalo sekarang telemedicine belum mencapai target karena itu mungkin ada beberapa kendala alasan kenapa tidak semua itu bisa mengakses..”(IP-3).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, kesesuaian hasil yang dicapai dengan tujuan program yang telah direncanakan selama ini sudah sesuai meskipun belum maksimal, dengan harapan dapat mengurangi daftar tunggu rawat jalan di rumah sakit, namun tetap dapat mendapatkan konsultasi perawatan dengan tetap di rumah. Namun selama program *telemedicine* berjalan, tidak terhindar dari kendala dan kekurangan yang ditemukan selama proses *telemedicine*, antara lain keterbatasan kendala jaringan saat melakukan konsultasi, pasien yang tidak memiliki akun google mail dan program

telemedicine dinilai belum optimal karena belum menggunakan sistem. Sesuai dengan yang di katakan oleh informan dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

“Kendala yaitu jaringan, terus pasien tidak semua mempunyai akun google terus ya memverifikasi dengan sistem verifikasi keuangan jadi menunggu...”(IP-1)

“Hambatan dari sisi user adalah untuk user yang tidak terlalu faham menggunakan androidnya terkait akun google mail, kedua ketika memang nanti dia sudah transfer ke rumah sakit dibagian penetapan biaya terkadang handphone tidak selalu dipantau didepan petugas ...”(IP-2)

Tidak hanya dari pasien, kendala juga datang dari petugas di unit keuangan. Pada saat pasien sudah melakukan upload bukti pembayaran tetapi tidak kunjung disetujui oleh petugas keuangan, dikarenakan petugas yang tidak selalu memantau notifikasi dihandphone sender unit, hasil tersebut sesuai dengan kutipan wawancara berikut ini:

“Kendala yaitu ketika dokternya belum bisa standby pada jam yang sudah ditentukan ... ”(IP-3)

“Kendala itu dari keuangan yang kurang cepat responnya terhadap konfirmasi pembayaran pasien yang membuat pasien menunggu lama, kemudian dokter yang jadwalnya diluar jam kerja, sehingga solusinya pasiennya dihubungi dan dijadwalkan ulang.”(IP-6)

Pembahasan

1. Akses Telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Akses merupakan kemampuan masyarakat dalam mencari dan menerima pelayanan kesehatan, menggunakan atau memperoleh layanan kesehatan dan untuk benar-benar membutuhkan layanan yang bisa terpenuhi termasuk akses dalam menjangkau telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan tujuan supaya program telemedicine ini menjadi program yang dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (6).

Pada layanan telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terdapat alur dalam memperoleh layanan telemedicine sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa alur layanan telemedicine dimulai dari pasien melakukan pendaftaran melalui website, kemudian pasien memilih jadwal dokter serta poli yang ingin dituju, konsultasi dapat dilakukan dengan dokter setelah pasien melakukan pembayaran dan dokter akan mengirimkan link google meet untuk pertemuan sesuai waktu yang telah ditentukan, apabila terdapat resep obat pasien akan diminta untuk melakukan pembayaran kembali, jika pasien tidak menghendaki pengambilan obat, pasien akan menerima salinan obat tersebut.

Pada program telemedicine terdapat sosialisasi terkait dengan alur pelayanan telemedicine, sosialisasi telemedicine merupakan langkah awal dalam

memperkenalkan layanan telemedicine dengan tujuan agar masyarakat luas mengetahui informasi terkait konsultasi kesehatan online berupa telemedicine dan mengetahui terkait dengan alur layanan dalam mengakses telemedicine. Dari hasil penelitian, sosialisasi telemedicine dilakukan menggunakan media sosial berupa instagram, facebook, whatsapp story, website rumah sakit selain itu menggunakan spanduk, rol banner yang dipasang dirumah sakit

2. Kualitas telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Pada masa pandemi COVID-19 RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menerapkan program telemedicine bagi pasien yang ingin berkonsultasi dengan dokter. Telemedicine juga dirasa efektif untuk masyarakat sekarang yang paham dengan perkembangan teknologi dan malas berkunjung ke rumah sakit. Tetapi, hasil yang didapat dalam penelitian ini yaitu penerapan telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diakui kurang maksimal dan kurang diminati karena saat ini sudah tidak terbatas ruang. Pasien lebih nyaman untuk bertemu secara langsung dengan dokter untuk mendapatkan pelayananada masa pandemi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asmiyati (7) menjelaskan bahwa lokasi atau tempat dapat mempengaruhi kunjungan pasien, khususnya apabila rumah sakit tersebut bebas macet, mudah ditemukan dan dijangkau dari berbagai arah. Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Siboro, dkk(8) menjelaskan bahwaKementrian Kesehatan RI telah menghimbau para tenaga kesehatan dan juga pasien untuk melakukan pengembangan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan menggunakan telemedicine dalam mengurangi jumlah angka penularan COVID- 19.

Sarana prasarana dalam pelayanan kesehatan adalah bentuk pendayagunaan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan secara efektif (9). Suatu pelayanan dapat berjalan lancar juga dapat memberikan kemudahan bagi tenaga pelaksana dalam menjalankan tugas apabila sarana prasarananya terpenuhi dan memadai. Berdasarkan sarana prasarana RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah memenuhi dan mampu sarana prasarana yang dibutuhkan dalam layanan telemedicine.

Sesuai Permenkes No.HK.01.07/MENKES/650/2017 Rumah sakit dan puskesmas yang dilakukan uji coba program layanan *telemedicine* menjelaskan bahwa rumah sakit dan puskesmas wajib memiliki sarana dan prasarana yang memadai berupa jaringan internet yang bagus, ruangan dan sarana prasarana lainnya yang diperlukan untuk mendukung program telemedicine agar berjalan baik dan lancar, sehingga RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta wajib menyediakan sarana dan prasarana dalam mendukung berlangsungnya programtelemedicine.

Persiapan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dimulai dari mempersiapkan aplikasi, komputer, handphone sender yang disediakan di masing-masing unit keuangan, farmasi dan juga humas untuk dokter mereka menggunakan handphone mereka masing-masing, serta jaringan internet yang baik agar dapat melakukan layanan telemedicine. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebutuhan

sehingga RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta nantinya akan dapat melaksanakan program telemedicine dengan maksimal.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riyanto (10), menyebutkan bahwa kelancaran pelaksanaan *telemedicine* didukung dengan adanya infrastruktur yang memadai agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna *telemedicine*.

3. Kepuasan telemedicine di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menerapkan program *telemedicine* dengan menggunakan aplikasi yang bersifat mandiri oleh rumah sakit itu sendiri, sejak penerapannya program telemedicin telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan walaupun kadang terdapat terkendala pada petugas di unit keuangan dalam konfirmasi pembayaran dari pasien untuk mendapatkan link google meet. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bahwa secara umum aplikasi *telemedicine* tidak bermasalah selama penggunaannya petugas tidak merasa kesulitan karena askes yang cukup mudah, namun dari hasil survei kepuasan pasien, terdapat pasien yang terkendala pada proses konfirmasi untuk mendapatkan link google meet dan proses konsultasi yang tidak tepat waktu.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rickwood (11) bahwa beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap telemedicine secara umum, yaitu kepuasan sesi konsultasi kesehatan, hasil yang diharapkan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam pelaksanaan program *telemedicine* terdapat tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa tujuan dari *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah untuk membantu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dimana mereka tidak dapat mendatangi rumah sakit langsung khususnya pada masa pandemi COVID-19. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wicaksono dan Setianto (12) menunjukkan bahwa layanan telemedicine bertujuan untuk memberikan layanan konsultasi secara online yang dilakukan oleh dokter, sehingga layanan telemedicine dapat diakses oleh masyarakat yang ingin berkonsultasi tanpa bertemu secara langsung. Telemedicine merupakan upaya rumah sakit untuk menekan kasus COVID-19.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa tujuan dari program *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tercapai dengan baik meskipun belum maksimal karena ditemukan kendala dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, bahwa harapannya yaitu RS PKU Muhammadiyah dapat mengurangi antrian di poliklinik rawat jalan dan pasien tidak perlu mendatangi rumah sakit langsung tetapi mereka bisa mendapatkan konsultasi pelayanan dengan tetap dirumah saja, namun demikian program tersebut telah berhasil membantu pasien mendapatkan pelayanan kesehatan secara online dimasa pandemi COVID19.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saputro, dkk (13) menyebutkan bahwa harapannya dari penerapan program telemedicine pada masa pandemi COVID-19 dapat menekan dan mengurangi kasus dengan mengurangi kunjungan ke rumah sakit secara langsung, dapat

menginformasi kepada masyarakat mengenai virus COVID-19 sehingga masyarakat dapat melakukan pencegahan dengan mendeteksi diri kemungkinan terinfeksi virus.

Dalam melaksanakan layanan telemedicine terdapat beberapa kendala termasuk kendala yang dikeluhkan oleh pasien. Pelayanan *telemedicine* melalui aplikasi google meet membuat pasien harus memiliki akun google mail, sehingga pasien yang tidak memiliki akun google mail dan kurangnya pemahaman tentang androidnya tidak dapat masuk ke link google meet, pasien dengan kendala tersebut harus dipandu oleh petugas rumah sakit terlebih dahulu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Scott Kruse, et al (14) yang menyebutkan bahwa hambatan yang sering terjadi adalah kendala teknis, usia, tingkat pendidikan, dan biaya dalam mengakses telemedicine. Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Novianto dan Munir (15) juga menjelaskan bahwa sejumlah tantangan dan kendala selama proses penggunaan telemedicine pada layanan TB meliputi pergantian staf dilapangan, akses internet dan konektivitas terkadang menjadi masalah yang membatasi, pada pasien yang lebih tua, pendidikan yang rendah.

Kendala selanjutnya adalah kendala pada petugas unit keuangan. Kendala ini menyebabkan pasien yang sudah melakukan pembayaran tetapi tidak kunjung disetujui oleh petugas keuangan membuat pasien menunggu, hal ini disebabkan karena petugas keuangan tidak selalu memantau notifikasi telemedicinedikarenakan handphone yang terselip atau tidak selalu berada didepan petugas, kendala pada sarana dan prasarana, serta rendahnya pemahaman pada pasien. Kendala selanjutnya adalah kendala terhadap jaringan internet pada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saputro, dkk (13) bahwa direktorat jendral pelayanan kesehatan telah menjelaskan bahwa berbagai kendala pasti dialami oleh suatu program yang sedang dijalankan, terlepas dari hal tersebut kendala yang sering ditemukan dalam program telemedicine yaitu masalah koneksi internet, petugas yang tidak aktif menjawab ataupun kendala lainnya. Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Sunaryo (16) juga menyebutkan kendala dalam penyampaian layanan telemedicine secara umum berupa jaringan komunikasi yang lemah terutama di daerah-daerah terpencil, dan kesulitan dalam penggunaan *telemedicine*.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa:

- 1) Akses *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dimulai dari alur layanan *telemedicine* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi yang telah ditetapkan sebelumnya yang sudah disosialisasikan kepada petugas dan masyarakat melalui media sosial dengan harapan akses yang mudah .
- 2) Kualitas *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dinilai sudah cukup bagus didukung dengan adanya sarana prasarana penunjang program telemedicine yaitu aplikasi, jaringan internet, *handphone* dan komputer, meskipun dalam pengembangannya belum maksimal karena pasien lebih nyaman bertemu langsung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

- 3) Kepuasan dari penggunaan *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dari segi aplikasi yang digunakan dinilai mudah meskipun tujuan yang ditetapkan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terhadap program *telemedicine* belum sesuai dengan hasil yang dicapai karena tidak memiliki target dan pelaksanaannya belum mencapai 100% karena masih terdapat beberapa kendala yang ada di pelaksanaan ini mulai dari kendala dari petugas rumah sakit dan kendala dari pasien.

Daftar Pustaka

- 1) Bradford NK, Caffery LJ, Smith AC. Correction: Telehealth services in rural and remote Australia: A systematic review of models of care and factors influencing success and sustainability [Rural and Remote Health, 16, (2016) 4268]. Rural Remote Health. 2016;16(4):1-23.
- 2) Lubis ZI. Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19. Physiother Heal Sci. 2021;2(2):76-82.
- 3) Machmud M, Masmuh A, Nasirin C, Salahudin, Baharuddin T, Musa, Z. AE. ArtificialIntelligence In The Public Health Sector: The Use Of Telemedicine In Indonesia DuringCovid-19. PalArch's J Archaeol Egypt / Egyptol PalArch's J Archaeol Egypt [Internet].2020;17(7):10106-10118. Tersedia pada: <https://archives.palarch.nl/index.php/j%0Aae/article/view/4047>
- 4) Sugiyono. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2015.
- 5) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Kementerian Kesehatan nomor 20 Tahun 2019. Menteri Kesehat Republik Indones Peratur Menteri Kesehat Republik Indones. 2019;Nomor 6588(879):2004-6.
- 6) Laksono AD. BAB 2 Kesehatan. 2018;(January 2016).
- 7) Asmiyati, Hamzah A, Alwi. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2013. J FKM, Univ Hasanuddin Makassar. 2013;
- 8) Siboro MD, Surjoputro A, Budiyantri RT. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pulau Jawa. J Kesehat Masy. 2021;9(5):613-20.
- 9) Afrinah R, Sodik M. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). 2018;
- 10) Riyanto A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Telemedicine (Systematic Review). J Manaj Inf Kesehat Indones. 2021;9(2):174.
- 11) Rickwood D, Wallace A, Kennedy V, O'Sullivan S, Telford N, Leicester S. Young people's satisfaction with the online mental health service eheadspace: Development and implementation of a service satisfaction measure. JMIR Ment Heal. 2019;6(4):1- 13.
- 12) Wicaksono A, Setianto B. Layanan Telemedicine Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai Upaya dalam Menurunkan Kasus Covid 19. To Maega J Pengabd Masy. 2022;5(2):292.
- 13) Saputro AR, Gusnadi AM, Zanah Z, Simatupang JW. Tantangan Konektivitas dan Aksesibilitas Dalam Pengembangan Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine di Indonesia: Sebuah Tinjauan. JIE Sci J Res Appl Ind Syst. 2021;6(1):27.
- 14) Scott Kruse C, Karem P, Shifflett K, Vegi L, Ravi K, Brooks M. Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: A systematic review. J Telemed Telecare.

- 2018;24(1):4-12.
- 15) Novianto MA, Munir S. Jurnal Informatika Terpadu. J Inform Terpadu [Internet]. 2022;8(2):47-61. Tersedia pada: <https://journal.nurulfikri.ac.id/index.php/JIT>
 - 16) Sunaryo SP, Jenderal JJ, Subroto G, 97 K, Selatan J. Implementasi Komunikasi Online antara Dokter dan Pasien melalui Telemedicine di Masa Pandemi Covid-19. J Lensa Mutiara Komun [Internet]. 2023;7:37-50. Tersedia pada <http://u.lipi.go.id/1487661056doi:https://dx.doi.org/10.51544/jlmk.v7i1.876> Website: [http://e-journal.sari-mutiara.ac.id](http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI)
 - 17) Judijanto L, Anurogo D, Zani BN, Hasyim DM, Ningsih KP. Journal of World Future, Medicine, Health, and Nursing. 2023; 2(1): 37-50.
 - 18) Siboro MD, Surjoputro A, Budiyanti RT. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine pada Masa Pandemi Covid-19 di Pulau Jawa. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2021; 9(5): 613-620.
 - 19) Bahtiar A, Munandar AI. Stakeholder Analysis pada Kebijakan Pemanfaatan Telemedicine dalam Menghadapi Covid-19 di Indonesia. Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat; 5(1): 68-79.
 - 20) Riyanto A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Telemedicine (Systematic Review). Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. 2021; 9(2): 165-174.