

UPAYA PENINGKATAN LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN DENGAN TELEMEDICINE

Asti Widuri¹, Hafni Zuchra Noor²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia
astiwiduri@gmail.com¹, hafni.z.n@gmail.com²

ABSTRAK

Abstrak: Sejak menyebarnya pandemi infeksi Covid-19 ke Indonesia maka dilakukan upaya pembatasan kegiatan di masyarakat termasuk pelayanan kesehatan. Dampak lain adalah keengganan masyarakat untuk keluar rumah karena disarankan tetap berada di rumah dan penurunan penghasilan karena melemahnya roda perekonomian. Kondisi diatas berpengaruh pada turunnya jumlah kunjungan pasien rumah sakit secara umum maupun khusus di Kucala Medical Center (KMC). Tujuan program pengabdian kemitraan ini untuk meningkatkan kunjungan pasien berupa pelayanan alternatif dengan memberikan konsultasi jarak jauh. Tahapan pengabdian yang dilakukan adalah: tahap pertama dengan pemberian sarana komputer dan internet, tahap kedua dengan pelatihan admin dan dokter, tahap ketiga dengan sosialisasi layanan dengan webinar dan video promosi. Hasil analisis kuesioner tentang pengetahuan dan minat masyarakat menunjukkan 63.8 % pasien sudah mengenal telemedicine, tetapi baru 27.7 % yang pernah menggunakan layanan. Setelah program pengabdian dilaksanakan disimpulkan bahwa telemedicine dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kunjungan KMC berdasar data kuesioner 88.9% masyarakat berminat untuk melakukan telemedicine.

Kata Kunci: *Telemedicine; Kucala Medical Center; Layanan Konsultasi*

Abstract: *Since the spread of COVID-19 pandemic to Indonesia, there were limitation of activity including health services. Another impact of the pandemic is the reluctance people to going out home decreased income due to weakening of economy. These conditions impact on patient quantity in general hospital and KMC clinic. Aim of the dedication community programs were to increase patient's visit by develops the alternative types of services by providing long distance consultation. The steps activity of community services first provided computer and internet facility, second step was training for admin and doctors, thirst step was promotion with online webinar and video promotion. Results from questionnaire about knowledge and interest to telemedicine showed that people 63.8 %, respondent familiar with telemedicine but only 27.7 % had ever used the service. After the program concluded that telemedicine as an alternative for increased KMC visit according to questionnaire that 88.9% public were interested in doing telemedicine.*

Keywords: *Telemedicine; Kucala Medical Center; Consultation Services*



Article History:

Received: 21-05-2021
Revised : 20-06-2021
Accepted: 22-06-2021
Online : 01-08-2021



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

A. LATAR BELAKANG

Penyakit infeksi virus corona COVID-19 yang menyebar dengan cepat ke seluruh dunia mengakibatkan banyak perubahan pada sektor ekonomi, sosial dan sistem kesehatan (Liu et al., 2020). Sistem pelayanan kesehatan

jarak jauh yang memungkinkan aktifitas pelayanan dan perawatan pasien tanpa harus kontak secara langsung merupakan alternatif yang semakin berkembang (Wosik et al., 2020).

Sistem pelayanan jarak jauh ini prinsipnya menyediakan sarana komunikasi bisa bersifat sinkron dengan telepon atau video, non sinkron dengan pesan portal pasien, e-konsultasi, chat dengan peralatan yang di miliki tergantung kemampuan dan kenyamanan pasien (Demeke et al., 2021). Perkembangan telemedicine sangat pesat di beberapa negara sebagai penyesuaian layanan yang dalam mengatasi kebutuhan layanan Kesehatan yang aman dari penularan virus selama pandemi (Chakraborty et al., 2020).

Program telemedicine ini memungkinkan akses pasien dan tenaga medis untuk tetap mendapatkan perawatan dengan menjaga kondisi tetap di rumah dan pembatasan sosial sehingga mencegah kerumunan di rumah sakit yang mengurangi penyebaran virus maupun kemungkinan infeksi nosokomial (Barney et al., 2020), (Liu et al., 2020). Penggunaan telemedicine meningkat dalam tahun terakhir dengan berbagai tantangan antara lain penerimaan pasien atau dokter, kelancaran koneksi, dukungan asuransi yang bervariasi di beberapa negara (Barney et al., 2020) (Roy et al., 2020).

Pasien yang banyak membutuhkan telemedicine terutama pasien manula dengan penyakit kronik yang memerlukan pengendalian kondisi penyakitnya untuk menghindari keparahan penyakit yang berakibat fatal, seperti pasien DM (Galiero et al., 2020), hipertensi, penyakit kardiovaskuler (Barney et al., 2020) dan pasien dengan gangguan neurologis (McKenna et al., 2021). Penelitian di sebuah Rumah Sakit Yogyakarta melaporkan tingkat kepuasan pasien neurologi sebesar 85 % dengan pelayanan telemedicine, keterbatasan yang masih menjadi tantangan adalah layanan masih terbatas pada pasien umum, belum diatur koordinasi untuk pasien dengan jaminan kesehatan pemerintah yang merupakan mayoritas pasien dengan gangguan neurologi (Pinzon, 2020).

Dalam situasi pandemic Covid 19, banyak pasien yang ingin berkonsultasi dengan dokter untuk mengatasi keluhannya namun terkendala untuk mendatangi fasilitas kesehatan, hal ini juga berdampak pada sedikitnya jumlah pasien di KMC sehingga sempat menutup layanan. Alternatif layanan telah dikembangkan di beberapa rumah sakit tetapi memerlukan perangkat yang lengkap dan petugas admin yang terampil, layanan dokter online memerlukan tantangan untuk berjalan secara baik dan sepenuhnya dapat membantu pasien yang membutuhkan konsultasi (Kusuma, 2007).

Keberhasilan telemedicine juga dipengaruhi oleh perangkat lunak yaitu: internet dengan kecepatan tinggi, video konferensi yang memadai, peralatan pemeriksaan digital yang memfasilitasi kunjungan pasien secara virtual, akses pasien terhadap perangkat lunak dan tenaga IT yang

kompeten yang mampu mengatasi jika timbul permasalahan (Baker & Stanley, 2018).

Klinik Utama Kucala Medical Center telah mengawali layanan telemedicine dengan program Dokter Online Kucala, pertama kali pada saat pandemi bulan Agustus 2020 dan berjalan hingga sekarang. Dengan tujuan meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan dokter online kucala, UMY melalui program Pengabdian Kemitraan Masyarakat FKIK UMY berupaya untuk membantu meningkatkan mutu layanan telemedicine di KMC dengan memberikan bantuan berupa seperangkat computer serta pelatihan untuk petugas admin telemedicine serta tenaga kesehatan yang terlibat dalam program ini. Pelatihan juga diberikan oleh instruktur yang berpengalaman untuk para petugas admin yang akan mempersiapkan dan menata jalannya konsultasi secara virtual agar berjalan dengan lancar. Program pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kunjungan pasien KMC berupa pelayanan alternatif dengan memberikan fasilitas layanan konsultasi jarak jauh.

B. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program kemitraan masyarakat di Klinik KMC ini secara bertahap. Penjabaran pelaksanaan program pengabdian kemitraan masyarakat tersebut adalah:

1. Perencanaan

Pada tahap ini tim pengabdian melakukan koordinasi dengan perwakilan Mitra KMC mengenai permasalahan turunnya angka kunjungan pasien selama berlangsung pandemic COVID-19, dan mendiskusikan alternatif pemecahan masalah.

2. Pengajuan Proposal

Tahap ini dimulai dengan pembuatan proposal oleh dosen berdasar hasil diskusi dengan Mitra dan pengajuan proposal kepada LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Pelaksanaan Pengabdian

Pelaksanaan pengabdian dengan penyediaan fasilitas komputer dan internet untuk pelaksanaan telemedicine. Dosen dan mahasiswa memberikan pelatihan kepada admin dan dokter sebanyak 10 orang dalam tatacara telemiedicine dan teknik komunikasi layanan telemedicine yang berkualitas, proses tersebut didokumentasikan dengan video yang akan digunakan sebagai promosi kesiapan KMC dalam pelaksanaan telemedicine di tayangkan di instagram dan web KMC. Pelaksanaan sosialisasi ke masyarakat pengguna dengan melakukan webinar yang di lakukan oleh dokter KMC dan dosen bersama-sama yang diikuti oleh 45 perwakilan pasien KMC.

4. Evaluasi

Tim melakukan evaluasi pelaksanaan dan evaluasi tanggapan masyarakat tentang pengetahuan dan minat terhadap layanan telemedicine.

5. Promosi dan Publikasi

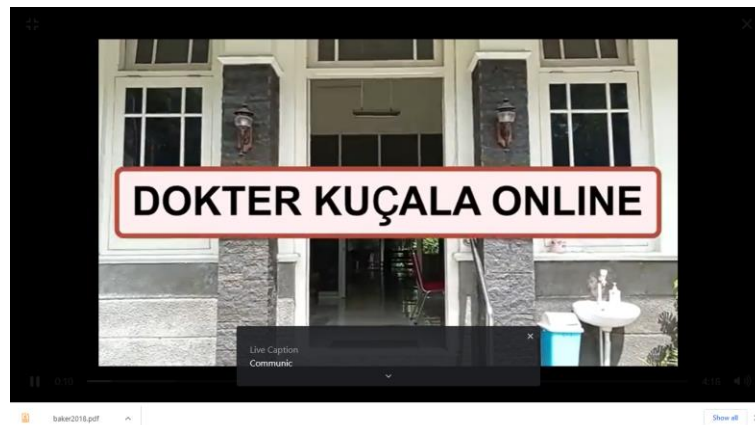
Pada tahap ini tim pengabdian membuat publikasi di koran lokal dan publikasi ilmiah. Kemudian tim melakukan evaluasi peningkatan peminat layanan telemedicine setiap bulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai respon terhadap kejadian krisis akibat pandemi infeksi COVID-19, KMC berusaha melakukan upaya inovasi dengan layanan konsultasi kesehatan jarak jauh, layanan ini secara resmi telah di atur oleh pemerintah Indonesia dengan peraturan Menteri Kesehatan Indonesia. Bahkan pemerintah memberikan pengaturan selain aktivitas konsultasi termasuk dalam proses rekaman medis dan peresepan yang bisa diberikan secara online, dengan perkecualian obat-obatan dengan regulasi khusus dengan ditambahkan keperluan medis secara resmi.

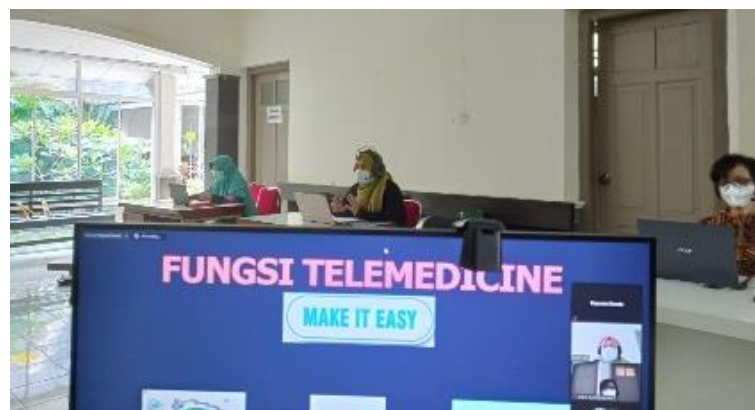
Praktek telemedicine di Amerika juga berkembang dengan cepat sebagai adaptasi bagi pasien yang memerlukan perawatan harian termasuk pemeriksaan tekanan darah, oksimetri dan spirometry digital, pemeriksaan tersebut dapat dilakukan secara mandiri oleh keluarga dengan pantauan tenaga medis jarak jauh sehingga aman bagi kedua belah pihak (Mosnaim et al., 2020). Kelengkapan layanan ini bahkan sampai kemudahan dalam jaminan asuransi Kesehatan jiwa sehingga membuat masyarakat merasa terbantu dan nyaman (CENTERS FOR MEDICARE & MEDICAID SERVICES, 2020).

Supaya dapat memberikan layanan dan edukasi masyarakat dengan baik maka 3 admin dan 7 dokter KMC melakukan pelatihan dengan di dokumentasikan melalui video sehingga mudah untuk dilihat kembali. Kesiapan pemberi layanan di laporkan menjadi factor penting untuk terwujudnya kepuasan terhadap perawatan jarak jauh (Martinez et al., 2018). Bahkan pasien menyatakan layanan telemedicine memangkas biaya dan waktu, dimana mereka tidak perlu melakukan perjalanan ke rumah sakit (Richards et al., 2018), dan menunggu antrian dokter dan obat-obatan (Tai-Seale et al., 2007). Video yang berisi layanan telemedicine ini juga dimanfaatkan sebagai sarana promosi di media sosial. Video yang berisi layanan telemedicine tampak seperti Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Video Layanan Telemedicine

Upaya pengenalan telemedicine kepada masyarakat dilakukan dengan melakukan webinar secara online pada tanggal 10 April 2021 yang diikuti oleh 45 peserta pasien dan pengguna layanan KMC. Pelaksanaan webinar seperti pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Webinar Telemedicine

Secara umum pelaksanaan pengabdian kemitraan masyarakat ini berjalan dengan baik, evaluasi layanan telemedicine KMC dengan kesiapan 100% admin dan tenaga medis untuk melayani pasien, sedangkan minat masyarakat di evaluasi dengan pengisian *google form*.

Setelah peserta webinar mengisi *googleform* maka dapat dilakukan analisis bahwa belum seluruh masyarakat/ pasien mengetahui adanya layanan telemedicine, meskipun secara geografis KMC berada di daerah perkotaan hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih gencar. Disamping itu perlu contoh nyata bagaimana layanan telemedicine ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan rendahnya pemanfaatan walaupun telah mengenal telemedicine seperti terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Evaluasi Tanggapan Masyarakat terhadap Telemedicine

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pengetahuan Telemedicine		
	Ya	23	63.8
	Tidak	13	36.2

Menggunakan Telemedicine			
2	Ya	10	27.7
	Tidak	26	36.2
Manfaat Telemedicine			
3	Ya	35	97.2
	Tidak	01	02.8
Memerlukan Telemedicine			
4	Ya	32	88.9
	Tidak	04	11.1
Layanan alternatif Telemedicine			
5	Ya	34	94.4
	Tidak	02	05.6
Telemedicine Memenuhi Kebutuahn			
6	Ya	35	97.2
	Tidak	01	02.8
Telemedicine Menambah Pengetahuan			
7	Ya	35	97.2
	Tidak	01	02.8
Telemedicine Nyaman			
8	Ya	34	94.4
	Tidak	02	05.6

Hasil kuesioner menunjukkan 63.8 % pasien sudah mengenal telemedicine, tetapi baru 27.7 % yang pernah menggunakan layanan. Sebagian besar masyarakat berminat untuk melakukan telemedicine dan menyatakan layanan tersebut cukup aman, nyaman dan memenuhi kebutuhan konsultasi Kesehatan.

Berdasarkan evaluasi dan tanya jawab yang dilakukan selama webinar berlangsung, yang masih menjadi kendala pasien untuk melakukan telemedicine antara lain belum terbiasa masyarakat untuk melakukan pertemuan secara daring, dan keterbatasan kemampuan mengoperasikan sarana hubungan secara daring, sehingga diberikan solusi cara konsultasi yang akan dilakukan dengan menggunakan platform seperti Zoom, Videocall WA atau Google Meet, sesuai dengan keinginan dan kemampuan pasien.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari program pengabdian kemitraan masyarakat ini adalah 63.8 % pasien sudah mengenal telemedicine, tetapi baru 27.7 % yang pernah menggunakan layanan tersebut. Setelah program pengabdian dilaksanakan disimpulkan bahwa telemedicine dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kunjungan KMC berdasar data kuesioner 88.9 % masyarakat berminat untuk melakukan telemedicine.

Saran tindakan lanjutan yang perlu dilakukan adalah kerjasama di bidang farmasi sehingga jika pasien memerlukan obat, tersedia layanan resmi dan pengantaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendanai kegiatan pengabdian ini sehingga terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Baker, J., & Stanley, A. (2018). Telemedicine Technology: a Review of Services, Equipment, and Other Aspects. *Current Allergy and Asthma Reports*, 18(11). <https://doi.org/10.1007/s11882-018-0814-6>
- Barney, A., Buckelew, S., Mesheriakova, V., & Raymond-flesch, M. (2020). *Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID-19. The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information. January.*
- Centers For Medicare & Medicaid Services. (2020). *Leveraging Existing Health and Disease Management Programs to Provide Mental Health and Substance Use Disorder Resources During the COVID-19 Public Health Emergency (PHE)*. 2019–2021.
- Chakraborty, I., Vigneswara, P., Phd, I., & Phd, S. E. (2020). Covid-19 As a Catalyst for Telehealth Growth in India: Some Insights. *Journal of the International Society for Telemedicine and EHealth*, 9, e3 (1-4). <https://doi.org/10.29086/JISfTeH.8.e3>
- Demeke, H. B., Merali, S., Marks, S., Pao, L. Z., Romero, L., Sandhu, P., Clark, H., Clara, A., McDow, K. B., Tindall, E., Campbell, S., Bolton, J., Le, X., Skapik, J. L., Nwaise, I., Rose, M. A., Strona, F. V., Nelson, C., & Siza, C. (2021). Trends in Use of Telehealth Among Health Centers During the COVID-19 Pandemic — United States, June 26–November 6, 2020. *MMWR Surveillance Summaries*, 70(7), 240–244. <https://doi.org/10.15585/mmwr.mm7007a3>
- Galiero, R., Pafundi, P. C., Nevola, R., Rinaldi, L., Acierno, C., Caturano, A., Salvatore, T., Adinolfi, L. E., Costagliola, C., & Sasso, F. C. (2020). The Importance of Telemedicine during COVID-19 Pandemic: A Focus on Diabetic Retinopathy. *Journal of Diabetes Research*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/9036847>
- Kusuma. (2007). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.
- Liu, Y., Gayle, A. A., Wilder-Smith, A., & Rocklöv, J. (2020). The reproductive number of COVID-19 is higher compared to SARS coronavirus. *Journal of Travel Medicine*, 27(2), 1–4. <https://doi.org/10.1093/jtm/taaa021>
- Martinez, K. A., Rood, M., Jhangiani, N., Kou, L., Rose, S., Boissy, A., & Rothberg, M. B. (2018). Patterns of Use and Correlates of Patient Satisfaction with a Large Nationwide Direct to Consumer Telemedicine Service. *Journal of General Internal Medicine*, 33(10), 1768–1773. <https://doi.org/10.1007/s11606-018-4621-5>
- McKenna, M. C., Al-Hinai, M., Bradley, D., Doran, E., Hunt, I., Hutchinson, S., Langan, Y., O'Rourke, D., Qasem, R., Redmond, J., Troy, E., & Doherty, C. P. (2021). Patients' Experiences of Remote Neurology Consultations during the COVID-19 Pandemic. *European Neurology*, 83(6), 622–625. <https://doi.org/10.1159/000511900>
- Mosnaim, G. S., Stempel, H., Van Sickel, D., & Stempel, D. A. (2020). The Adoption and Implementation of Digital Health Care in the Post-COVID-19 Era. *Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice*, 8(8), 2484–2486. <https://doi.org/10.1016/j.jaip.2020.06.006>

- Richards et al. (2018). 乳鼠心肌提取 HHS Public Access. *Physiology & Behavior*, *176*(5), 139–148.
- Roy, B., Nowak, R. J., Roda, R., Khokhar, B., Patwa, H. S., Lloyd, T., & Rutkove, S. B. (2020). Teleneurology during the COVID-19 pandemic: A step forward in modernizing medical care. *Journal of the Neurological Sciences*, *414*(May), 116930. <https://doi.org/10.1016/j.jns.2020.116930>
- Tai-Seale, M., McGuire, T. G., & Zhang, W. (2007). Time allocation in primary care office visits. *Health Services Research*, *42*(5), 1871–1894. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00689.x>
- Wosik, J., Fudim, M., Cameron, B., Gellad, Z. F., Cho, A., Phinney, D., Curtis, S., Roman, M., Poon, E. G., Ferranti, J., Katz, J. N., & Tcheng, J. (2020). Telehealth transformation: COVID-19 and the rise of virtual care. *Journal of the American Medical Informatics Association*, *27*(6), 957–962. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa067>