

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dalam kehidupan saat ini tidak bisa kita elakan, suka maupun tidak, siap atau tidaknya globalisasi selalu masuk ke dalam kehidupan secara menyeluruh ataupun sebagian besar di kehidupan umat manusia di seluruh dunia. Kemajuan di bidang teknologi informasi, komunikasi, komputasi, dan transportasi yang sudah berjalan begitu pesat pada saat ini, sehingga bisa menciptakan sebuah keadaan globalisasi pada dahulunya selalu membatasi hubungan antar individu, bangsa dan negara dan sekarang makna globalisasi semakin meluas. Kemajuan teknologi informasi sudah membuat hubungan semakin intensif dan cepat, meningkat secara drastis dan biaya yang lebih ekonomis, sehingga bisa menciptakan sebuah keadaan, globalisasi pada dahulunya selalu membatasi hubungan antar individu, bangsa dan negara dan sekarang makna globalisasi semakin meluas (Irawan 2013).

Perkembangan teknologi yang semakin pesat pada saat ini telah mempengaruhi keberlangsungan hidup manusia. Hampir seluruh aspek dalam kehidupan manusia telah tersentuh dengan perkembangan teknologi, termasuk dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* atau *e-Government* merupakan bentuk dari penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan basis teknologi. *E-Government* sudah mulai dikenalkan dalam institusi publik sejak abad 20 pada dekade 1990-an (Mardiyah 2021). Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi-instansi pemerintah dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Intruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya

intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Penerapan e-Government diharapkan dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan publik dengan teknologi dan komunikasi untuk menjadi jawaban atas kebutuhan publik yang membutuhkan proses pengelolaan data dan informasi yang tepat. Dengan adanya konsep *e-governemnt* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang informasi dan komunikasi serta pelayanan yang lebih baik maka hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdapat dalam konstitusi negara Indonesia, yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Kemajuan teknologi di bidang pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan yang sangat wajib dipelajari dan dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di segala bidang. Seiring dengan hal tersebut, kebutuhan masyarakat juga terus berkembang dan semakin beragam jenisnya termasuk dalam bidang kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang dibutuhkan manusia, kualitas kesehatan masyarakat sangat didukung oleh peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan suatu perawatan di bidang kesehatan. Banyak beberapa cara untuk dapat mewujudkan hal tersebut, diantaranya adalah dengan mempermudah dalam proses konsultasi, perawatan, dan pengobatan. Efektifitas dalam suatu pelayanan kesehatan sangat penting. Dengan mendukung layanan kesehatan agar menjadi lebih efektif menteri kesehatan mengeluarkan Permenkes RI Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Kata "*telemedicine*" berasal dari bahasa Yunani. Terdiri dari kata *tele* yang berarti jauh dan *medical* yang berarti pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Para ahli mendefinisikan *telemedicine* sebagai perpaduan teknologi informasi dan komunikasi dengan ahli medis untuk memberikan

pelayanan kesehatan yang tidak dibatasi oleh jarak atau dapat dilakukan dari jarak jauh (Else Agustina dkk, 2022). *Telemedicine* adalah cara yang ditawarkan untuk meningkatkan efektifitas dalam pelayanan kesehatan. Istilah *telemedicine* tidak terlalu spesifik. Organisasi kesehatan Dunia mendefinisikan *telemedicine* pada tahun 1997, sebagai “penyampaian layanan perawatan kesehatan, di mana jarak merupakan faktor penting. *Telemedicine* dilakukan oleh semua profesional perawatan kesehatan dengan menggunakan teknologi komunikasi informasi untuk pertukaran informasi yang valid untuk diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera (Sriumiyati, 2021). WHO menjelaskan ada empat elemen yang berkaitan dengan *telemedicine* yakni ; (1) bertujuan memberikan dukungan klinis; (2) Berguna untuk mengatasi hambatan geografis dan jarak; (3) Melibatkan penggunaan berbagai jenis perangkat teknologi informasi; (4) Bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dengan demikian, pasien tetap dapat memperoleh manfaat pemeriksaan kesehatan dari dokter meski jauh dari fasilitas medis. Misalnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah pelosok. Dalam hal ini, dokumen seperti foto, video, dan rekam medis cukup dikirimkan ke dokter untuk mendapat diagnosis segera. (<https://primayahospital.com/konsultasi-online/apa-itu-telemedicine/> diakses pada 11 Januari 2023)

Dengan adanya penjelasan diatas mengenai *telemedicine*, sebagai bentuk nyata dukungan pemerintah terhadap pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan menerapkan Konsultasi Online mulai saat Pandemi Covid-19 hingga saat ini (<https://www.satelitnews.com/45469/puskesmas-di-tangsel-sediakan-jasa-konsultasi-kesehatan-online/> diakses pada 11 januari 2023). Salah satu unit pelayanan kesehatan yang menerapkan *telemedicine* adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan organisasi kesehatan yang bergerak membantu fungsi rumah sakit di daerah namun belum bisa terjangkau oleh pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit, bertujuan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya dengan membangun layanan teknologi informasi dan komunikasi (Shilvia dan syamsir, 2021).

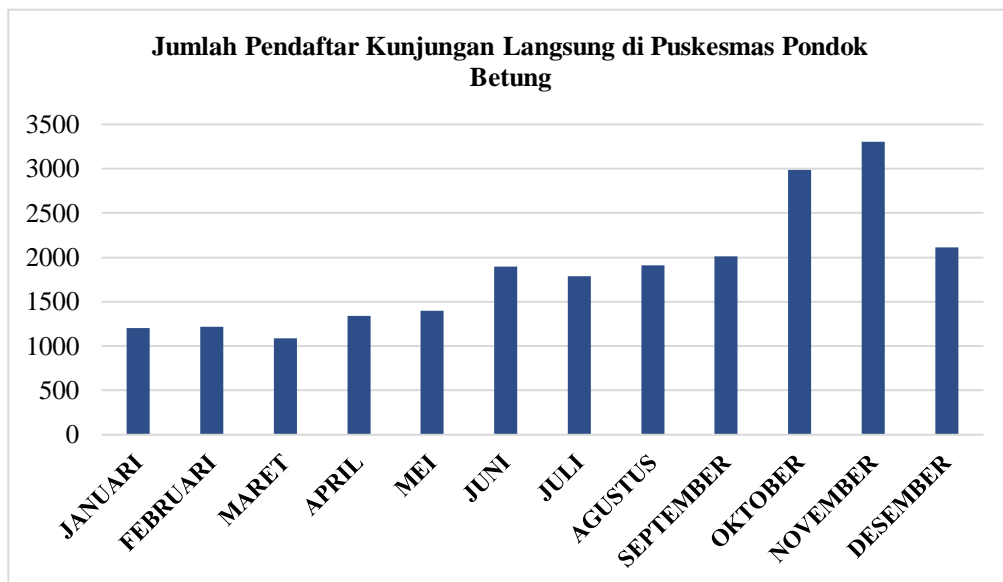
Program konsultasi online seputar kesehatan memberikan banyak manfaat bagi masyarakat umum. Layanan konsultasi online ini bisa membantu masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan tanpa perlu datang ke Puskesmas. Layanan konsultasi tertentu bahkan bisa diakses secara gratis. Menurut Permenkes RI Nomor 20 Tahun 2019, telekonsultasi atau konsultasi online klinis adalah pelayanan konsultasi yang dilakukan secara jarak jauh untuk membantu menegakkan diagnosis dan/atau memberi pertimbangan atau saran tata laksana. Konsultasi ini bisa dilaksanakan dalam bentuk tertulis, suara, dan/atau video. Serupa dengan konsultasi di puskesmas, telekonsultasi klinis juga mesti masuk rekam medis pasien. Puskesmas wajib menaati peraturan ini karena bernaung di bawah Kementerian Kesehatan. Konsultasi online ini merupakan bagian dari *telemedicine* tetapi cangkupannya lebih sempit. Cakupannya hanya komunikasi perihal keluhan dari pasien kepada dokter, pemberian diagnosis dari dokter kepada pasien, dan pemberian saran tata laksana dari dokter kepada pasien, seperti pengobatan dan tindakan medis.

Konsultasi online di satu sisi layanan ini memudahkan proses pemberian pelayanan dan upaya kesehatan yang dilakukan oleh dokter maupun pasien dengan tidak adanya batasan jarak, tetapi di sisi lain telekonsultasi klinis tersebut di dalamnya terdapat praktik kedokteran. Jika melihat standart kedokteran yang dilakukan di dalam klinik konvensional tentu hal ini tidak akan menimbulkan suatu masalah karena kejelasan dalam hal pengaturannya tetapi praktik kedokteran yang dilakukan di dalam klinik konvensional tentu hal pengaturannya tetapi praktik kedokteran yang dilakukan di konsultasi online klinis tentu akan menimbulkan suatu permasalahan tersendiri, karena proses mendiagnosis secara online oleh dokter dilakukan dengan tidak bertatap muka dengan pasien sehingga besar kemungkinan terjadi kesalahan diagnosis terhadap pasien menurut Awaluddin (2019)

Dikutip dari berita online Satelit News tahun 2021, Program konsultasi online di Kota Tangerang Selatan ini mulai diterapkan sejak tahun 2021 untuk tetap bisa melaksanakan pelayanan kesehatan serta sebagai alternatif masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan pada saat diterapkannya program PPKM

Darurat di masa pandemi Covid-19. Salah satu Puskesmas di Kota Tangerang Selatan yang sampai saat ini masih menerapkan program konsultasi online yaitu Puskesmas Pondok Betung namun berdasarkan hasil wawancara pra riset dengan pegawai puskesmas Pondok Betung pada tanggal 09 Januari 2023 dalam penerapannya terdapat permasalahan. Diperoleh data sebagai berikut :

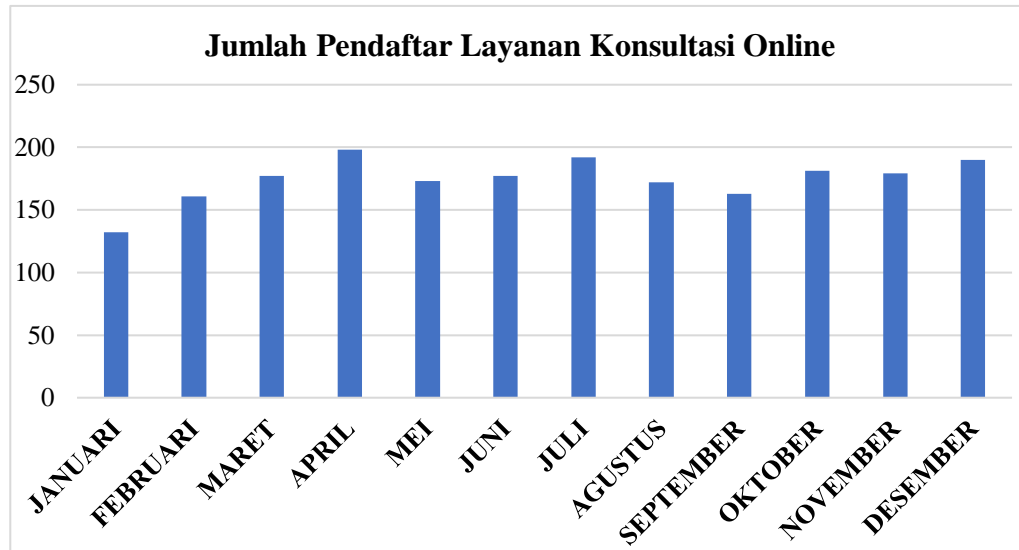
Gambar 1. 1 Data Pendaftar Layanan Konsultasi Langsung di Puskesmas Pondok Betung Tahun 2022



Sumber : Data Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

Bahwa berdasarkan data diatas jumlah pasien di Puskesmas yang biasa datang secara langsung berkisar antara 1000 – 3000 pasien setiap bulannya pada pelayanan konsultasi online yang sudah diluncurkan dari tahun 2021 dapat dilihat dari data sebagai berikut :

Gambar 1. 2 Data Pendaftar Layanan Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung Tahun 2022



Sumber : Data Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah pendaftar layanan konsultasi online rata – rata diangka 150 sampai 200 orang. Jika dibandingkan antara data pendaftar layanan konsultasi langsung dengan konsultasi secara online tidak mencapai 10% dari pendaftar layanan konsultasi langsung di Puskemas Pondok Betung hal tersebut dikarenakan oleh beberapa hal.

Berdasarkan hasil wawancara pra riset pada tanggal 09 Januari 2023 dengan pegawai Puskesmas Pondok Betung dan masyarakat setempat kurangnya sosialisasi tentang konsultasi online ini sehingga, berdasarkan data pendaftar online kurang dari 10% dari pasien pendaftar langsung di puskesmas menyebabkan belum banyak pengguna layanan jasa konsultasi online tersebut dan masyarakat yang hanya ingin berkonsultasi harus datang ke puskesmas dan menyebabkan bertambahnya atrian pada puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 09 Januari 2023 melalui aktivitas uji coba terhadap model konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung bahwa respon dari pelayanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung ini masih

lambat, hal tersebut dilihat dari jawaban yang lebih dari satu jam dan sistem balasan dari konsultasi tersebut yang menginginkan kita untuk setelah konsultasi kita harus datang ke puskesmas kembali sehingga masyarakat yang berkonsultasi harus menunggu beberapa jam balasan yang diberikan dari konsultasi dengan hasil mengharuskan masyarakat datang langsung ke Puskesmas. Berdasarkan wawancara pra riset bahwa konsultasi online menggunakan WhatsApp perekamannya tidak secara otomatis tetapi secara manual dilakukan.

Berdasarkan dari uraian masalah yang ditemukan diatas mengenai program konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **EFEKTIVITAS “KONSULTASI ONLINE” DI PUSKESMAS PONDOK BETUNG KOTA TANGERANG SELATAN.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang, identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Kurangnya sosialisasi dari Puskesmas sehingga masih banyak masyarakat yang kurang menegetahui adanya layanan konsultasi online yang ada di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan.
2. Lambatnya balasan dari konsultasi online dikarenakan respon dalam pelayanan yang tidak cepat tanggap.
3. Perekamannya tidak secara otomatis karena menggunakan WhatsApp dan dalam pendataan yang masih dilakukan secara pencatatan manual.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi penelitian fokus pada Efektifitas “Konsultasi Online” di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Efektifitas Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektifitas Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Secara Teoritis

- a. Dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kekhasan ilmu pengetahuan terutama ilmu sosial yang berkaitan dengan teori efektifitas program.
- b. Untuk menambah bahan referensi dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya

1.6.2 Secara Praktis

- a. Bagi puskesmas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar kajian untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas.
- b. Bagi pemerintah, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau sumbangsih pemikiran pemerintah dalam memberikan suatu program untuk rakyatnya.