

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian terdahulu merupakan sebuah upaya untuk mencari perbandingan dan mencari inspirasi baru penelitian selanjutnya, kajian terdahulu juga dapat menjadi bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dari itu dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Metode | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Viskarani, Nina, dan Maesaroh (2022) : Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) Pada Pendaftaran Online di Puskesmas Spondol Banyumanik Semarang | Subjek dan metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa program PUSTAKA memiliki tidak berjalan efektif di Puskesmas Spondol karena beberapa kendala antara lain: (1) kekurangan sumber daya manusia, (2) tidak ada prosedur yang jelas, (3) kurangnya keterampilan staf, (4) tidak memadai infrastruktur, dan (5) kurangnya sosialisasi oleh petugas. Rekomendasi dari peneliti untuk meningkatkan efektifitas program PUSTAKA adalah dengan menambah jumlah sumber daya manusia, membuat prosedur yang jelas tentang PUSTAKA, |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | meningkatkan fasilitas yang digunakan, dan lebih sering mensosialisasikan kepada masyarakat tentang program PUSTAKA. |
| 2. | Shilvia dan Syamsir (2021) : Efektifitas Penyelenggaraan E-Puskesmas Di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang | Subjek dan metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif | Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menjelaskan e-puskesmas yang diselenggarakan di puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang belum efektif, karena jika masih terdapat kendala dalam administrasi e-puskesmas tersebut, epuskesmas tersebut yaitu masalah jaringan tidak selalu baik, terkadang terputus saat digunakan sehingga sehingga dapat memperlambat pelayanan pasien dalam berobat, dan kendala lainnya, kadang-kadang Laporan input data pasien untuk setiap klinik juga dilakukan secara manual sehingga kasus yang disebutkan membutuhkan banyak waktu dalam data dalam menginput data pasien medis dan dapat menarik kesimpulan belum efektifnya penyelenggaraan epuskesmas di Lubuk Buaya tersebut. |
| 3. | Efandi Dwi Septian (2022) : | Subjek dan metode penelitian yang digunakan | Hasil penelitian menunjukkan berbagai norma hukum telekonsultasi medis BPJS |

| | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Kewajiban BPJS Kesehatan dalam Pemberian Pelayanan Telekonsultasi Klinis yang Dilakukan Antara Dokter dan Pasien BPJS</p> | <p>penelitian hukum normatif dengan pendekatan penerapan hukum dan pendekatan konseptual</p> | <p>Kesehatan dalam hal pelayanan. Namun, pengguna BPJS Kesehatan disebut terbebani biaya telekonsultasi medis yang berbeda dengan norma hukum awal. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa BPJS telah melakukan perbuatan melawan hukum dan membuka peluang bagi pengguna BPJS kesehatan untuk menggugat BPJS. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan agar pemerintah membuat aturan mengenai sistem telekonsultasi klinik agar dapat berjalan sesuai fungsinya pada saat dibutuhkan, misalnya pada masa pandemi covid-19 saat ini. Dengan demikian, tugas BPJS dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia dapat terwujud. Selain itu, BPJS Kesehatan wajib menjamin perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan telekonsultasi klinis sehingga hak dan kewajiban peserta BPJS dapat terpenuhi. Apabila hak peserta BPJS tidak terpenuhi, peserta BPJS dapat melakukan upaya mediasi. Jika mekanisme mediasi tidak dapat dilaksanakan, maka penyelesaian</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

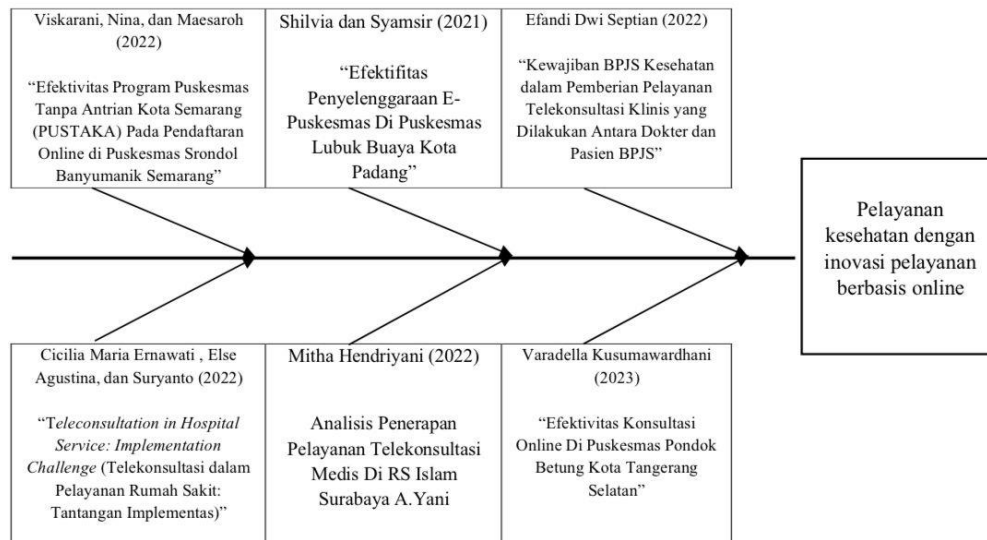
| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | dapat diajukan ke Pengadilan Negeri di daerah tempat tinggal peserta. |
| 4. | Cicilia Maria Ernawati, Else Agustina, dan Suryanto (2022) : <i>Teleconsultation in Hospital Service: Implementation Challenge</i> (Telekonsultasi dalam Pelayanan Rumah Sakit: Tantangan Implementas) | Subjek dan metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif | Hasil penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis proses dan permasalahan layanan telekonsultasi. Penelitian dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2021 di salah satu rumah sakit swasta tipe C di Malang. Data diperoleh dari wawancara dengan petugas dan feedback pasien terhadap layanan telekonsultasi. Permasalahan dalam layanan telekonsultasi di rumah sakit adalah komunikasi yang tidak efektif, cakupan layanan yang terbatas, kurangnya dukungan fasilitas penunjang medis, kendala teknologi, kurangnya pemahaman alur layanan, dan keterjangkauan biaya |
| 5. | Mitha Hendriyani (2022) : Analisis Penerapan Pelayanan Telekonsultasi Medis Di RS Islam Surabaya A.Yani | Subjek dan metode penelitian yang digunakan adalah penedekatan deskriptif kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa awal mula tersedianya pelayanan telekonsultasi medis disebabkan oleh pandemi COVID-19 sehingga mengharuskan Rumah Sakit membuka atau menyediakan pelayanan kesehatan berbasis online ini. Tujuan utama dari penerapan pelayanan telekonsultasi medis ini selain untuk memutuskan mata rantai |

| | | | |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | penularan virus tujuan lainnya yaitu agar pasien yang berobat di RS Islam Surabaya A.Yani dapat terlayani dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien itu sendiri tanpa perlu datang ke Rumah Sakit. |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu yang dimana membahas tentang layanan konsultasi online yang berada di Rumah Sakit dan layanan pendaftaran secara online di Puskesmas. Penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan keadaan yang terbaru. Sebagai upaya menunjukkan adanya kebaruan (*novelty*) antara penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelum-sebelumnya, maka penelitian ini membandingkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap teori efektivitas dalam inovasi pelayanan publik. Penelitian ini dibandingkan dengan lebih memfokuskan efektivitas program dalam layanan konsultasi online yang terdapat di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan.

Dengan dilakukannya penelitian terdahulu diatas dalam penelitian ini adalah sebagai acuan untuk mengetahui hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada, supaya tidak ada masalah dikemudian hari akibat data yang diperoleh, dan dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi untuk peneliti selanjutnya.

Gambar 2. 1 Fishbone Diagram



2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan kriteria pencapaian tujuan yang telah direncanakan dalam suatu kegiatan. Dalam suatu kegiatan, efektivitas menjadi salah satu tolak ukur dari pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Menurut Emerson dalam Handayani (2006:16). Efektivitas adalah pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Efektivitas mempunyai arti bahwa suatu kegiatan yang dijalankan sesuai dengan yang telah dirancang dalam suatu proses pengelompokan dan pengelolaan sumber daya manusia, sumber daya alam dan juga sumber daya prasarana.

Menurut Mahmudi (2005 :92) Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan maka akan semakin efektif organisasi, program atau kegiatan tersebut. efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau

kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Serdamayati (2009:59) dalam bukunya yang berjudul sumberdaya manusia dan Produktivitas Kerja mengemukakan bahwa efektivitas merupakan:

“suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat dicapai, pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran, sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisien dikatakan maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisien meningkat”.

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Walaupun seseorang melakukan perbuatan untuk maksud tertentu dan memang dikehendaki maka pekerjaan tersebut dinyatakan efektif apabila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang telah dikehendaki sebelumnya.

Siagian dalam Ibrahim (2010) memberikan pengertian efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan. Efektivitas menurut Siagian adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Menurut James L.Gibson Efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukan derajat efektivitas. (dalam buku Herbani Pasalong, 2004) “Efektivitas merupakan landasan-landasan untuk mencapai sukses, dan efisien merupakan sumber daya minimal yang digunakan untuk kesuksesan itu. Efisiensi berkenaan dengan cara mengerjakan sesuatu dengan betul, sedangkan efektivitas dengan pekerjaan yang betul, sedangkan efektivitas dengan pekerjaan yang betul dikerjakan (Sugiono, 2016 : 23).

Selanjutnya, Sondang P. Siagian (2001:24) yang berpendapat efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Berdasarkan pengertian diatas, ukuran efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran efektifitas mesti adanya kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran efektifitas adanya saring memiliki dengan tingkat yang tinggi. Apabila hanya pekerjaan yang betul (sesuai dengan rencana) yang dikerjakan, maka akan muncul efektifitas.

2.2.2 Pengertian Efektivitas Program

Pembahasan mengenai implementasi program menjadi penting untuk mengetahui seberapa jauh program tersebut dirancang dan diimplementasikan sebagai salah satu bentuk manajemen strategi, yang mana termasuk dalam analisa pengukuran kerja suatu organisasi atau institusi. Dalam hal ini, efektifitas menjadi salah satu kriteria dalam mengukur pencapaian tujuan yang telah direncanakan dalam suatu kegiatan. Menurut Campbell (1989:47) mengemukakan bahwa efektifitas program dapat dijalankan melalui keahlian operasional dalam melakukan program kerja yang sesuai dengan tujuan, efektifitas secara komprehensif dimaksud sebagai tingkat keahlian suatu organisasi sanggup melakukan tugas pokok ataupun mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Efektivitas program berhubungan dengan tingkat keberhasilan suatu program atau operasi pada sektor publik, sehingga suatu program atau operasi yang dilakukan oleh sektor publik dapat dikatakan efektif apabila program tersebut mampu memberikan pengaruh besar dan menyediakan pelayanan

kepada publik sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan (Viskarani, Nina, dan Maesaroh, 2022). Indikator untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat berdasarkan indikator yang disampaikan oleh Campbell J.P (1989 : 121) dalam Viskarani, Nina, dan Maesaroh (2022) yaitu dari

1. Keberhasilan Program

Yaitu efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Keberhasilan Sasaran

Yaitu efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output*, artinya efektivitas dapat diukur dengan ketercapaian *output* dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Yaitu kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, sehingga dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Yaitu pada efektivitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan dengan keluaran. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *ouput* maka dapat dikatakan tidak efisien.

5. Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Yaitu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

Menurut Sondang (2001:4), efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan untuk menciptakan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas memperlihatkan keberhasilan kepada tercapai tidaknya sasaran yang diinginkan. Apabila aktivitas terus mendekati sasaran, berarti semakintinggi efektivitasnya. Hal ini didukung oleh Abdurahmat (2003:92), menjelaskan bahwa efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Sedangkan efektivitas menurut Budiani (2007:53) menyatakan efektivitas program sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran Program

Yaitu keadaan dimana program yang dijalankan dengan sasaran yang ingin dicapai sesuai. Ketepatan sasaran lebih berorientasi pada program terhadap individu yang mana ketepatan sasaran dijadikan acuan untuk mengukur keberhasilan suatu program. Jika program tersebut sesuai dengan sasaran, maka program tersebut berjalan dengan baik, tetapi jika program tersebut tidak sesuai dengan sasaran maka akan menghambat berjalannya program tersebut.

2. Sosialisasi Program

Yaitu kemampuan agar pelaksana dalam memberikan informasi kepada sasaran program. Keberhasilan suatu program dipengaruhi oleh pengetahuan tentang program tersebut. Informasi yang diberikan kepada sasaran harus tersampaikan dengan baik supaya program tersebut dapat dicapai tujuannya dengan sasaran yang tepat.

3. Tujuan Program

Yaitu sejauh mana hasil yang didapatkan dari tujuan yang ingin dicapai dengan kesucian sasaran yang telah ditentukan.

4. Pemantauan Program

Yaitu kegiatan yang dilakukan oleh agen pelaksana untuk mengawasi program tersebut agar tetap pada tujuan awal dibentuknya suatu program.

Sutrisno (2007: 125- 126) mengukur efektivitas program didalam sebuah organisasi, yaitu :

1. Pemahaman Program

Yaitu dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program

2. Tepat Sasaran

Yaitu dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan

3. Tepat Waktu

Yaitu dilihat dari sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan

4. Tercapainya Tujuan

Yaitu diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan

5. Perubahan Nyata

Yaitu diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap program kerja yang ingin dicapai harus memiliki jalur koordinasi yang baik antara pelaksana dengan sasaran program agar tercapai tujuan program. Adapun program merupakan suatu kegiatan yaitu terarah dan sistematis yang dijalankan oleh organisasi untuk mencapai tujuan.

2.2.3 Pengertian Konsultasi Online (Telekonsultasi)

Kecanggihan teknologi semakin berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini membawa inovasi-inovasi baru dalam berbagai sektor di kehidupan masyarakat. Sektor kesehatan pun tidak luput dari pengaruh teknologi. Perkembangan teknologi pada sektor kesehatan tidak berhenti pada alat-alat kesehatan yang kian canggih, namun juga merambah pada layanan kesehatan seperti “Telekonsultasi”. *Telekonsultasi* atau konsultasi online merupakan kluster yang fokus pada pengembangan teknologi dalam konsultasi. Telekonsultasi, kadang-kadang disebut sebagai konsultasi jarak jauh atau telehealth, mengacu pada interaksi yang terjadi antara seorang dokter dan pasien bertujuan untuk memberikan saran diagnostik melalui sarana elektronik. Telekonsultasi atau konsultasi online adalah pendekatan yang berguna untuk triage pasien dan mengurangi kunjungan pasien yang tidak perlu ke Unit Gawat Darurat (UGD). Telekonsultasi terjadwal memungkinkan evaluasi, pemantauan, dan tindak lanjut pasien rawat jalan yang tidak memerlukan penilaian tatap muka. Akan tetapi, menurut infrastruktur teknologi yang tersedia, mungkin masih ada layanan yang tidak dapat digantikan oleh telekonsultasi, sehingga penting untuk menentukan kapan telekonsultasi menjadi pilihan. Menurut Permenkes RI Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 3 “*Telekonsultasi* merupakan pelayanan konsultasi klinis jarak jauh untuk membantu menegakkan diagnosis, dan memberikan pertimbangan saran tata laksana. Telekonsultasi atau konsultasi online dapat dilakukan secara tertulis, suara, dan video, harus terekam dan tercatat dalam rekam medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menyelenggarakan telekonsultasi membutuhkan pengetahuan dasar dalam penggunaan teknologi, memahami batasan yang dimiliki oleh telekonsultasi dan mengetahui kapan konsultasi tatap muka dilakukan. Saat ini, layanan konsultasi online semakin berkembang pesat. Tentu ada beberapa faktor yang menjadi pendorong perkembangan konsultasi online itu sendiri, seperti:

1. Lokasi pasien dan layanan kesehatan yang jauh atau sulit ditempuh dengan kondisi medan/transportasi yang terbatas.
2. Lebih hemat waktu, karena pasien tidak harus mengunjungi dokter secara langsung dan menunggu antrian.
3. Adanya rasa takut dari pasien untuk bertemu langsung dengan dokter maupun dengan proses yang harus dijalani.
4. Adanya rasa enggan dari pasien untuk mengutarakan sakitnya ketika berhadapan langsung dengan dokter.

Terlepas dari kemudahan yang ditawarkan, *telekonsultasi* juga memiliki kendala krusial dalam proses penggunaan yang saat ini belum dapat diatasi. Seperti kendala jaringan internet, Pernyataan keluhan pasien terbatas pada pernyataan subjektif tanpa dukungan pemeriksaan fisik dari dokter, kesempatan ekonomi dokter menjadi timpang karena harus berhadapan dengan perusahaan-perusahaan besar penyedia platform telekonsultasi. Manfaat dari *telekonsultasi* atau konsultasi online sebagai berikut :

1. Konsultasi dengan dokter kapan saja dan dimana saja

Untuk memulai konsultasi, Anda hanya perlu mencari dan mengunduh platform telekonsultasi yang saat ini banyak tersedia secara gratis. Ketika Anda merasakan gejala sakit, Anda dapat langsung memilih dokter yang sesuai dan berkonsultasi langsung tanpa harus datang ke fasilitas layanan kesehatan/RS.

2. Menjadi pertolongan pertama saat sakit

Telekonsultasi hadir sebagai bentuk pertolongan pertama kepada pasien, yang memberikan diagnosis awal beserta rekomendasi obat sehingga gejala sakit yang muncul dapat segera diatasi. Untuk mendapat diagnosis pasti mengenai sakit yang dialami, pasien dapat melakukan pemeriksaan fisik dengan mendatangi dokter secara langsung di fasilitas layanan kesehatan terdekat ataupun rumah sakit (jika diperlukan).

3. Memungkinkan untuk mendapatkan rujukan secara online

Saat Anda melakukan konsultasi dengan dokter umum di layanan telekonsultasi, maka pada kondisi tertentu Anda mungkin akan langsung dirujuk ke dokter spesialis terkait sehingga Anda tidak perlu bingung dalam memilih dokter yang tepat untuk keluhan Anda.

4. Memudahkan membuat janji temu di rumah sakit

Kini telah banyak hadir platform telekonsultasi yang menyediakan fitur *booking appointment*. Anda hanya perlu memilih fasilitas kesehatan, dokter yang sesuai, dan jadwal temu. Selanjutnya Anda bisa datang langsung ke fasilitas kesehatan atau rumah sakit yang telah dipilih sebelumnya dan bertemu dokter sesuai dengan jadwal yang ditetapkan tanpa harus mengantre.

5. Mencatat riwayat kesehatan dengan lebih mudah

Setelah melakukan konsultasi di platform telekonsultasi, maka setiap informasi akan otomatis tersimpan dalam platform dan Anda dapat melihatnya kapan saja. Informasi yang tersimpan ini dapat Anda tunjukkan ke dokter spesialis ketika Anda melakukan pemeriksaan fisik. Dengan ini, Anda tidak akan menyimpan banyak dokumen mengenai riwayat kesehatan pribadi Anda.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alat berpikir peneli dalam penelitian. Berdasarkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas program konsultasi online di wilayah Puskesmas Pondok Betung, peneliti merangkumnya ke dalam identifikasi masalah yang tercantum dalam kerangka berpikir.

Adapun permasalahan umum yang terjadi di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan yang peneliti temukan yaitu Kurangnya sosialisasi dari Puskesmas sehingga masih banyak masyarakat yang kurang tahu, lambat balasan dari konsultasi tersebut, perekamannya tidak secara otomatis karena

menggunakan WhatsApp, dan data yang diperoleh sulit karena disimpan oleh pegawai lama.

Oleh karena itu, untuk mengetahui efektivitas konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan maka perlu diketahui apakah sudah berjalan baik atau tidak. Berjalannya layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung dilihat dari efektivitas di Puskesmas itu sendiri dalam menangani layanan konsultasi online. Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya maka untuk melengkapi kerangka berpikir pada penelitian ini, berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Budiani (2007:53) terdapat beberapa ukuran kriteria efektivitas program yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran Program

Yaitu sasaran yang telah ditetapkan dalam program layanan puskesmas online sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan sasaran program.

2. Sosialisasi Program

Yaitu kemampuan pelaksana program puskesmas online dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat ataupun sasaran program. Sosialisasi program merupakan proses mengkomunikasikan program yang akan ditetapkan dengan tujuan pengenalan dengan penghayatan dalam program tersebut.

3. Tujuan Program

Yaitu sejauh mana kesesuaian program puskesmas online antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa tujuan, pencapaian hasil hanya sebuah hal yang sulit diwujudkan. Dengan menetapkan tujuan, pelaksana program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah dirancang sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program puskesmas online sebagai bentuk perhatian kepada peserta program agar tetap pada tujuan awal dibentuknya program puskesmas online dan juga menyediakan informasi apakah program tersebut memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi peserta pasca mengikuti program.

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber diolah peneliti tahun 2023

