

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara lengkap hasil dan penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian awal akan dipaparkan terlebih dahulu mengenai gambaran umum. Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan yang merupakan tempat penelitian dilaksanakan, penelitian juga memberikan hasil dari peneliti berupa penyajian data serta hasil penelitian.

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Pondok Betung

Puskesmas Pondok Betung adalah salah satu Puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, yang terletak di sebelah tenggara Tangerang. Secara geografis kecamatan Pondok Aren terletak antara $6^{\circ}26'749^{\circ}7'$ Lintang Selatan (LS). Secara administratif Kecamatan $106^{\circ}42'58.04$ terdiri dari 2 Desa dan 2 Kelurahan. Luas wilayah kecamatan 2.975,99 hektar sekitar 27% dari Wilayah Kota Tangerang Selatan. Di wilayah kerja UPTD Puskesmas Pondok Betung, Kelurahan Pondok Betung merupakan salah satu kelurahan terluas apabila dibandingkan dengan desa/kelurahan yang lain. Sedangkan wilayah terkecilnya adalah kelurahan Pondok Karya

Batas wilayah kerja UPTD Puskesmas Pondok Betung adalah :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Ciledug (Kota Tangerang)
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Pesanggrahan Kota DKI Jakarta
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Ciputat dan KecamatanCiputat Timur
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Serpong dan Kecamatan Serpong Utara

Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Pondok Betung meliputi 2 Desa dan 2 Kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Pondok Betung
2. Kelurahan Pondok Karya

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Puskesmas Pondok Betung

PETA WILAYAH PUSKESMAS PONDOK BETUNG



4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Pondok Betung

Adapun Visi dan Misi Puskesmas Pondok Betung sebagai berikut :

- a. Visi Puskesmas Pondok Betung
“Terwujudnya pelayanan Kesehatan yang unggul, terkoneksi, efisien, dan efektif di UPTD Puskesmas Pondok Betung pada tahun 2024”.

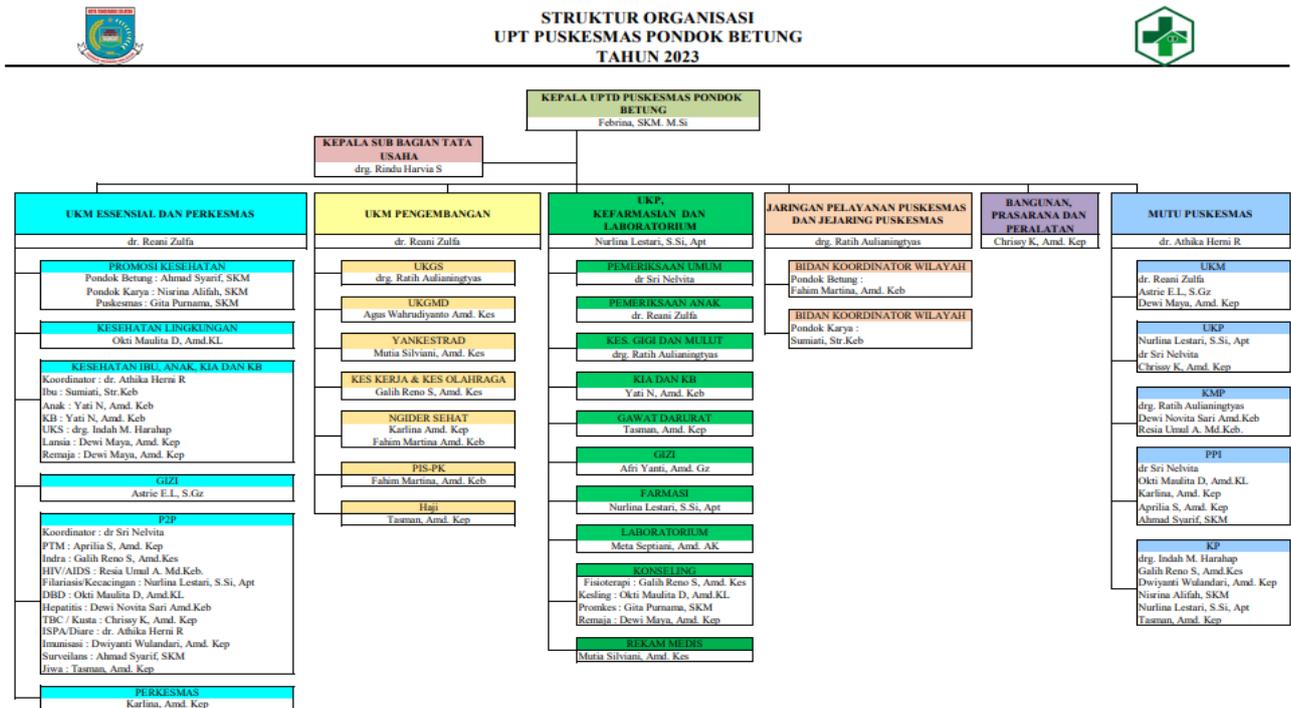
b. Misi Puskesmas Pondok Betung

Untuk mewujudkan Visi Puskemas Pondok Betung Kecamatan Pondok Aren maka Misi yang dibangun adalah sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan pelayanan Kesehatan yang prima
2. Meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat
3. Pelayanan Kesehatan yang terjangkau

4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Pondok Betung

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Puskesmas Pondok Betung



4.2 Hasil Penelitian

Pembahasan apa yang diperoleh selama pengumpulan data dianalisis dari hasil penelitian berupa fakta dan data yang sudah di dapatkan saat berada di lapangan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif serta pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi, menggunakan teori Budiani, hasil penelitian ini disajikan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

4.2.1 Penyajian Hasil Penelitian Efektivitas Konsultasi Online Di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

4.2.1.1 Ketepatan Sasaran Program

Menurut Budiani (2007:53) menyatakan sejauh mana penerapan Konsultasi Online yang sudah diterapkan oleh Puskesmas apakah sudah tepat sasaran untuk masyarakat dalam melakukan konsultasi di Puskesmas Pondok Betung.

Hasil wawancara mengenai indikator ketepatan sasaran program yang diungkap oleh informan 1 (satu), 2 (dua), dan tiga (tiga) yaitu Kepala Puskesmas Pondok Betung dan Dokter Penanggung Jawab Layanan Konsultasi Online Puskesmas Pondok Betung menjelaskan bahwa dalam layanan konsultasi online bermula untuk menyesuaikan keadaan saat masa Pandemi Covid-19 melihat dari segi keadaan dan kebutuhan masyarakat. Puskesmas Pondok Betung mengusahakan layanan tersebut bisa digunakan hingga saat ini supaya masyarakat tidak kesulitan untuk konsultasi.

Berikut hasil pernyataan yang di sampaikan oleh informan 1 (satu) selaras dengan informan 2 (dua) , dan 3 (tiga) mengatakan :

“Layanan konsultasi online ini sudah sesuai dengan sasaran masyarakat dan sudah ada yang menggunakan tidak dibeda – bedakan untuk penggunaanya bisa digunakan seluruh kalangan masyarakat”.

Selain mewawancarai pihak dari Puskesmas Pondok Betung, dalam hal ini juga mewawancarai masyarakat mengenai tepat sasaran penggunaan layanan konsultasi online dalam meningkatkan pelayanan yang ada di Puskesmas Pondok Betung, dengan mewawancarai informan 8 (delapan) selaras dengan informan 10 (sepuluh), dan 12 (dua belas) selaku masyarakat Pondok Betung, mengatakan bahwa:

“belum sesuai, karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui informasi ini”.

Selain itu menurut masyarakat selaku pengguna layanan konsultasi online ini seperti yang dikatakan informan 4 (empat) selaras dengan informan 5 (lima) dan 7 (tujuh) setelah diwawancarai mengatakan bahwa :

“Sudah sesuai karena meringankan masyarakat”.

Namun menurut informan 6 (enam) selaku pengguna layanan konsultasi online ini setelah diwawancarai mempunyai pendapat yang berbeda mengatakan bahwa :

“sudah sesuai namun belum sepenuhnya”.

Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan konsultasi online yaitu informan 9 (sembilan) dan informan 11 (sebelas) mengenai belum sepenuhnya sesuai, mereka mengatakan bahwa :

“sudah sesuai namun belum efektif karena masyarakat disini masih banyak yang belum mengetahui”.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa penerapan layanan Konsultasi Online ini sudah sesuai namun dapat dikatakan kurang sepenuhnya efektif atau kurang tepat sasaran dan sesuai dengan harapan, hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan langsung di Puskesmas Pondok Betung. Selain itu masih banyak yang hampir tidak

mengetahui mengenai layanan konsultasi online ini, karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak-pihak tertentu.

Seperti yang disampaikan ketika wawancara dengan informan 1 (satu) selaku Kepala Puskesmas Pondok Betung mengatakan bahwa :

“memang belum semua, mungkin bagi yang tau mereka sudah pakai karena tergantung kalau mereka memiliki alat komunikasi mereka bisa tetapi bagi yang tidak punya atau gptek mereka pasti tidak bisa menggunakan apalagi untuk lansia dan masyarakat yang pendidikannya kurang”.

Pernyataan tersebut juga dikatan oleh informan 2 (dua) yang selaras dengan informan 3 (tiga) selaku Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“sudah hampir digunakan tetapi sehari tidak sampai setengahnya dari pengguna yang datang langsung, paling banyak 10 orang bisa kurang”.

Informan 9 (sembilan) selaku masyarakat yang belum menggunakan layanan Konsultasi Online, beliau mengungkapkan bahwa :

“sudah sesuai namun belum efektif karena masyarakat disini masih banyak yang belum mengetahui”.

Maka dari itu dari pendapat diatas karena beberapa masyarakat belum mengetahui informasi tersebut, karena kurangnya informasi yang didapat dari mereka melakukan konsultasi langsung dan mengurus beberapa keperluan mereka secara langsung di Puskesmas Pondok Betung.

Berdasarkan hasil wawancara pada 23 Mei 2023 mengenai ketepatan sasaran program dalam penerapan layanan konsultasi online untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Pondok Betung yang mengacu pada tepat sasaran serta kesesuaian. Pada dasarnya pada acuan tersebut yang berada dalam ketepatan sasaran program melihat rangkaian atau penyesuaian di masyarakat dalam penerapan layanan konsultasi online guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Gambar 4. 3 Antrian Masyarakat di Puskesmas Pondok Betung



Sumber : Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan hasil observasi yang dapat dilihat pada gambar 4.4 bahwa masih banyaknya masyarakat yang antri di Puskesmas Pondok Betung untuk melakukan konsultasi langsung serta mengurus keperluan lainnya. Jika informasi dapat disampaikan dengan baik dan tersebar luas kepada masyarakat, maka antrian seperti di atas dapat dihindari dan pelayanan juga bisa lebih cepat.

4.2.1.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap kegunaan suatu program menjadi suatu tolak ukur untuk melihat bagaimana efektivitas dan berjalannya suatu kegiatan. Maka dari itu kemampuan penyelenggara suatu program untuk dapat memberikan sosialisasi secara luas kepada masyarakat dibutuhkan sehingga informasi yang hendak disampaikan dapat tercapai sesuai dengan tujuan.

Sosialisasi sangat penting untuk menginformasikan masyarakat dan pemangku kepentingan tentang program dan kegiatan yang dicanangkan untuk memahami program yang sudah dibuat dan dapat menerapannya. Setelah sosialisasi berlangsung, masyarakat menggunakan program dan dipengaruhi oleh program yang disosialisasikan. Sosialisasi itu penting

karena dapat membuat program dan kegiatan yang digagas dikenal masyarakat dan pemangku kepentingan setempat.

Sosialisasi terkait layanan konsultasi online ini dilakukan dengan cara bersamaan ketika diadakannya kegiatan rapat – rapat koordinasi Kelurahan dan bekerjasama dengan pengurus lingkungan, sebagaimana dikatakan oleh informan 1 (satu), 2 (dua), dan 3 (tiga) selaku Kepala Puskesmas Pondok Betung dan Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online mengatakan bahwa:

“untuk sosialisasi ini kita lakukan saat ada peretemuan-pertemuan dengan RT, RW, Kader, dan Rapat Koordinasi kegiatan kelurahan saja”.

Namun dari sosialisasi yang dilakukan oleh pihak – pihak dari pengurus lingkungan di Pondok Betung seperti RT, RW, dan Kader – Kader lingkungan setempat masih kurang gencar dalam mensosialisasikan layanan konsultasi online ini.

Selain itu menurut informan 12 (dua belas) yang selaras dengan informan 8 (delapan), 9 (sembilan), 10 (sepuluh), dan 11 (sebelas) selaku masyarakat yang belum menggunakan layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“sangat kurang ya dalam mensosialisasikannya, jadi masyarakat yang ingin rujukan saja atau penyakit ringan saja banyak yang datang langsung jadi antriannya juga menumpuk bahkan satu orang baru antri saja belum masuk pengecekan sudah menghabiskan waktu 20 menitan”.

Selanjutnya menurut informan 7 (tujuh) yang senada dengan informan 4 (empat), dan 6 (enam) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“kalau sosialisasi langsung si saya belum pernah dapat informasinya dari RT/RW juga belum pernah karena saya tau informasi ini juga saat saya sedang berobat langsung karena saya selalu rutin datang jadi dipermudah saja dikasih tau informasi kalau bisa konsultasi online”.

Sedangkan menurut pendapat dari informan 5 (lima) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“untuk sosialisasi dari Puskesmas atau RT dan RW langsung belum pernah karena saya dapat informasi ini juga tau sendiri dan nanya langsung”.

Dari hasil wawancara pada sosialisasi program perihal bagaimana pihak Puskesmas Pondok Betung dalam mensosialisasikan dan kapan saja masyarakat mendapat sosialisasi terkait layanan konsultasi online, bahwa pentingnya sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam penggunaan layanan konsultasi online.

Informan 1 (satu) selaku Kepala Puskesmas Pondok Betung mengatakan bahwa :

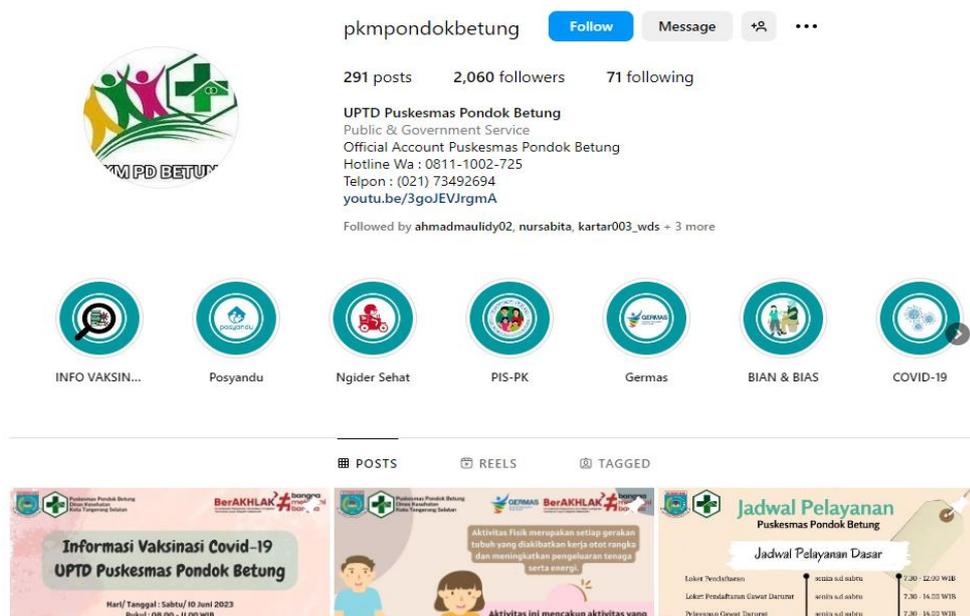
“ya sama seperti yang dikatakan sebelumnya sosialisasi ini masyarakat bisa dapatkan saat ada kegiatan dan melalui RT, RW, dan Kader, memang untuk langsung turun kemasyarakat kita kurang, ini akan menjadi evaluasi kita akan bahas pada rapat pertemuan kalau layanan sosialisasi ini harus lebih ditingkatkan dan sosialisasi berjalan”.

Begitu pula dengan informan 12 (dua belas) serupa dengan informan 4 (empat) selaku masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan dan masyarakat yang sedang menggunakan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung, mengatakan bahwa :

Sedangkan menurut informan 4 (empat) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“Belum kalau menurut saya karena saya juga baru tau ini setelah sudah sering kepuskesmas mengantar orang tua berobat sampai sudah susah jalan baru disaranin buat online aja”.

Gambar 4. 4 Sosial Media Puskesmas Pondok Betung



Sumber : Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan hasil observasi yang dapat dilihat pada gambar 4.5 bahwa Instagram Puskesmas Pondok Betung yang dimana terdapat informasi – informasi terkait program yang ada di Puskesmas Pondok Betung salah satunya terdapat nomor telepon Hotline layanan konsultasi online, seperti yang disampaikan oleh informan 2 (dua) selaku Dokter penanggung jawab

layanan konsultasi online yang ada di Puskesmas Pondok Betung setelah diwawancarai beliau mengatakan bahwa :

“kita sosialisasi paling saat Rapat Koordinasi Kelurahan dan nomor hotline yang ada di sosial media kita”.

Seperti pernyataan diatas dapat dikatakan untuk sosialisasi sudah dilakukan melalui kerjasama dengan pengurus lingkungan dan informasi melalui sosial media Puskesmas Pondok Betung. Namun dari sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung maupun pengurus lingkungan setempat masyarakat masih kurang gencar dalam mensosialisasikan layanan konsultasi online.

Selain itu pendapat dari hasil observasi pada tanggal 05 Juni 2023 terhadap pasien yang langsung datang ke Puskesmas mereka belum mengetahui adanya layanan konsultasi online ini bahkan beberapa baru disarankan setelah rutusnya datang ke Puskesmas langsung. Sehingga masih banyaknya masyarakat yang datang langsung belum memanfaatkan layanan konsultasi online secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diatas terkait dengan sosialisasi program kepada masyarakat khususnya masyarakat di sekitas Puskesmas Pondok Betung agar penerapan program layanan konsultasi online ini dapat berjalan dengan efektif dan masyarakat bisa lebih paham terkait layanan tersebut. selain itu sosialisasi proram ini dapat membantu masyarakat khususnya untuk para lansia atau masyarakat yang sudah sering berobat rutin. Pihak Puskesmas hanya mensosialisasikannya ketika ada kegiatan bersama warga saja tanpa ada kegiatan rutin untuk mensosialisasikan aplikasi tersebut atau membuat informasi cetak lebih detail khusus untuk layanan konsultasi online. Jadi dengan sosialisasi yang kurang gencar dilakukan dan informasi yang kurang jelas, maka penerapan layanan konsultasi online ini dirasa belum efektif, mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan konsultasi online ini.

4.2.1.3 Pencapaian Tujuan Program

Tujuan merupakan pedoman dalam pencapaian program, tujuan program merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan pelaksanaannya.

Pencapaian tujuan yaitu untuk mengetahui sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, tujuan dari penerapan program layanan konsultasi online ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dan melakukan keperluan layanan yang lainnya di Puskesmas Pondok Betung.

Dengan menerapkan tujuan, pelaksanaan program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh informan 1 (satu) selaku kepala Puskesmas Pondok Betung beliau mengatakan bahwa :

“tujuan tersebut pun sudah tercapai, tetapi pengguna sudah sedikit karna pademi sudah reda dan mungkin masyarakat juga belum banyak yang tahu tentang layanan ini”.

Hal serupa juga dikatakan oleh Informan 2 (dua) dan Informan 3 (tiga) selaku Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online yang mengatakan bahwa :

“sudah hampir tercapai tapi belum sepenuhnya efektif”.

Menurut Informan 4 (empat) yang senada dengan informan 6 (enam) dan 7 (tujuh) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa:

“kalau menurut saya sudah tapi belum sepenuhnya”.

Sedangkan menurut informan 5 (lima) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“kalau saya si sudah”.

Menurut informan 12 (dua belas) yang senada dengan informan 9 (sembilan) dan informan 10 (sepuluh) selaku masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan konsultasi online tersebut mengatakan bahwa :

“kalau menurut saya belum”.

Sedangkan menurut informan 8 (delapan) yang senada dengan informan 11 (sebelas) selaku masyarakat yang belum menggunakan layanan tersebut mengatakan bahwa :

“sudah tetapi kurang efektif”.

Tujuan dari layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung ini adalah berupa keberhasilan dari diterapkannya layanan konsultasi online ini. Bahwa dapat dilihat dari kemampuan stakeholder dalam melayani masyarakat yang melakukan konsultasi.

Dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) yang selaras dengan informan 3 (tiga) selaku Kepala Puskesmas Pondok Betung dan Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“kalau dari yang saya lihat kemarin setelah ada survei dari ombudsman dan mereka mewawancarai juga pengguna layanan ini mereka bilang sangat membantu sekali”.

Dari hasil wawancara dengan informan 2 (dua) selaku Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online, beliau mengatakan bahwa :

“mempermudah masyarakat karena masyarakat disini bisa langsung mengaksesnya melalui nomor hotline kita yang terhubung dengan WhatsApp dan yang pasti mempermudah dari segi nakes juga”.

Menurut informan 5 (lima) yang serupa dengan informan 4 (empat), 7 (tujuh) dan informan 6 (enam) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“kalau saya mempermudah cuman memang kurang teliti saja si dari pelayanannya”.

Menurut informan 12 (dua belas) yang selaras dengan informan 8 (delapan), 10 (sepuluh) dan 11 (sebelas) selaku masyarakat yang belum menggunakan layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“mempermudah harusnya karena sangat membantu masyarakat sekali”.

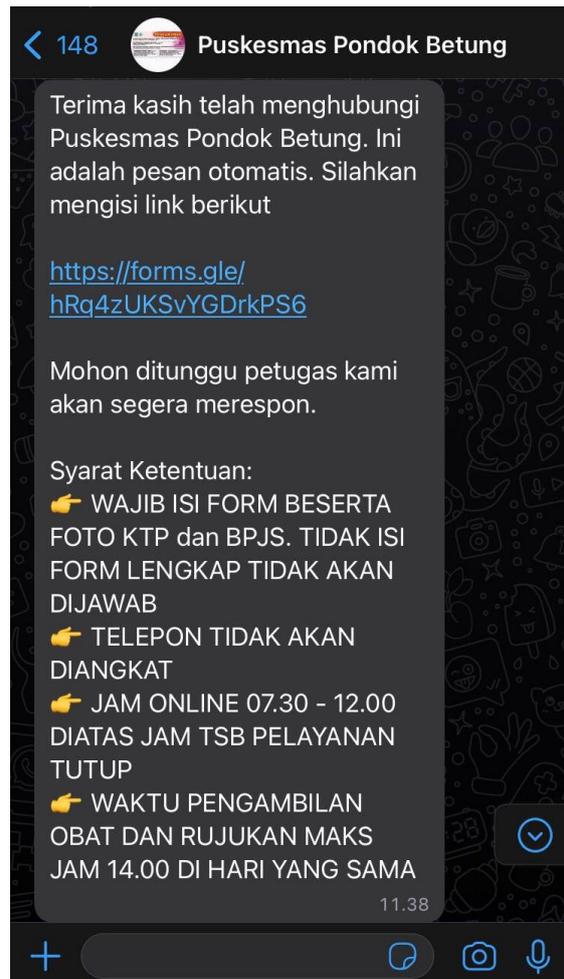
Sedangkan informan 9 (sembilan) selaku masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung mengatakan bahwa :

“seharusnya mempermudah tetapi karena kurang sosialisasi kemasyarakat jadi belum banyak yg tahu”.

Berdasarkan pernyataan yang sudah disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan konsultasi online dan yang belum menggunakan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung mengatakan merasa diberi kemudahan dengan adanya layanan konsultasi online yang diterapkan di

Puskesmas Pondok Betung namun sayangnya masyarakat masih belum banyak yang mengetahui dan dalam penerapannya masih belum sepenuhnya efektif.

Gambar 4. 5 Tampilan Layanan Konsultasi Online



Sumber : Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan hasil observasi langsung pada tanggal 10 Januari 2023, yang dapat dilihat pada gambar 4.6 dapat dilihat bahwa informasi dari layanan konsultasi online ini hanya menggunakan sistem chat dengan WhatssApp, yang dimana masyarakat diminta untuk menghubungi nomor hotline yang terhubung dengan WhatssApp dan menerima notifikasi otomatis yang di

mana masyarakat diminta untuk mengisi link tersebut dan syarat ketentuannya.

Gambar 4. 6 G-form Pendaftaran Pelayanan Online

Pendaftaran Pelayanan Online
Form ini untuk pelayanan online di Puskesmas Pondok Betung

[Ganti akun](#) 

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA PASIEN *
Jawaban Anda

TANGGAL LAHIR *
Tanggal
dd/mm/yyyy 

NIK KTP(17 th Keatas)/NIK KK (17 th Kebawah) *

Sumber : Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan hasil observasi yang dapat dilihat pada gambar 4.7 bahwa masyarakat setelah mendapatkan notifikasi balasan masyarakat diminta mengisi formulir yang telah diberikan, yang terdapat pada link gform yang berisi tentang data diri dari pasien, lampiran foto BPJS, KTP, foto resep dengan nama obatnya, foto luka pada fisik, dan beberapa pertanyaan mengenai rekaman medis. Namun sangat disayangkan berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Maret 2023 dengan staff pada bagian administrasi mengatakan bahwa sistem data tersebut disimpan oleh pegawai lama yang dimana tata kelola layanan online masih bersifat manual sehingga terjadinya mis dalam penyimpanan data sehingga menyebabkan hilang dataan.

Berdasarkan hasil observasi diatas dapat diketahui bahwa tujuan dari Layanan Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung adalah untuk mempermudah masyarakat dalam berkonsultasi dan melakukan kegiatan

lainnya di Puskesmas Pondok Betung. Namun dapat disimpulkan bahwa untuk pencapaian program pada indikator teori Budiani (2007:53) belum tercapai sepenuhnya, hal ini dikarenakan masih kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat di sekitar Pondok Betung dan dalam penerapan sistem layanannya sendiri masih dibidang kurang efektif karena sistem rekaman medis yang masih manual.

4.2.1.4 Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta atau sasaran program. Pemantauan program juga dilakukan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi dan mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya kemudian mengambil tindakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Pemantauan adalah kegiatan yang dilakukan diikutinya kegiatan program sebagai bentuk perhatian pelaksana program Layanan Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung kepada masyarakat. Pemantauan dilakukan agar dapat diidentifikasi ketika dalam pelaksanaannya program ini berbeda dengan rencana yang sudah ditetapkan, sehingga diketahui kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi dari permasalahan tersebut.

Dari hasil wawancara pada 23 Mei 2023, dengan informan 1 (satu) selaku Kepala Puskesmas Pondok Betung menjelaskan terkait kondisi pelayanan di Puskesmas Pondok Betung setelah diterapkannya Layanan Konsultasi Online, beliau mengungkapkan bahwa :

“ya pelayanan di Puskesmas berjalan sama saja seperti biasanya, kalau ingin datang langsung ya bisa seperti biasanya mungkin dengan ada layanan ini lebih efisien dan antrian tidak terlalu banyak”.

Selanjutnya wawancara dengan informan 2 (dua) selaku Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online, mengatakan bahwa :

“untuk masyarakat yang pasti menjadi efisien tidak perlu menunggu lama dari mulai pendaftaran, rekam medis, dan pengambilan obat”.

Sedangkan menurut informan 3 (tiga) selaku Dokter penanggung jawab konsultasi online mengatakan bahwa :

“sebenarnya sama saja karena masyarakat juga masih ada yang datang langsung ke Puskesmas Pondok Betung ”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait kondisi pelayanan di Puskesmas Pondok Betung setelah diterapkannya layanan konsultasi online yaitu masih sama seperti pada umumnya masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Puskesmas untuk melakukan konsultasi langsung dan melakukan kebutuhan lainnya langsung di Puskesmas, hal ini karena kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui informasi dari layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung.

Selanjutnya dari hasil observasi dengan informan 4 (empat) selaku pengguna layanan konsultasi online beliau mengatakan bahwa :

“untuk kendalanya si obat yang diberikan kadang tidak semuanya ada beberapa ada yang kurang tidak dikasih”.

Sedangkan menurut informan 5 (lima) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“karena dokter yang jaga layanan ini gantian dan bacanya tidak teliti kita jadi harus datang langsung lagi padahal sebelumnya untuk rekaman medisnya sudah sering pasti di data mereka ada padahal sebelum – sebelumnya kita tinggal ambil obat aja karena dari dokter yang tidak teliti lihat rekaman medisnya jadi harus datang langsung lagi dan memang kadang kurang cepat tanggap”.

Menurut informasi dari informan 6 (enam) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“kendalanya mungkin kita sudah lewat online tetapi kita tetap datang langsung dan mengikuti antrian biasa dan kadang suka ada beberapa obat yang tidak ada jadi kita harus beli sendiri di apotik”.

Sedangkan menurut pendapat dari informan 7 (tujuh) selaku pengguna layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“mungkin untuk respon jawabannya tidak terlalu cepat tapi dibalas di hari itu juga”.

Dapat dilihat dari wawancara diatas mengenai kendala yang ada pada layanan konsultasi online memang untuk respon pada layanan tersebut tidak bisa secepat layanan layang di Puskesmas seperti yang dikatakan informan 2 (dua) selaku Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online, beliau mengatakan bahwa :

“sama seperti yang tadi kendala ada di mis komunikasi karena salah satunya tingkat pendidikan yang kurang dan ditambah jaringan yang kurang

stabil, ditambah mungkin kita tidak bisa secepat dengan pelayanan yang langsung di Puskesmas karena dari penanggung jawab dari layanan ini dari dokter jaga juga”.

Sedangkan menurut pendapat dari informan 3 (tiga) selaku Dokter penanggung jawab layanan konsultasi online, mengatakan bahwa :

“seperti yang sudah dikatakan tadi untuk kendala paling kita di jaringan kadang suka tidak stabil dari masyarakatnya karena sistem kami menggunakan nomor hotline yang terhubung di WhatsApp untuk pencatatan rekam medis kita masih secara manual juga jadi kita harus mencatat kembali di buku catatan kita”.

Menurut informan 12 (dua belas) yang selaras dengan pendapat informan 9 (sembilan) dan informan 11 (sebelas) selaku masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“kendalanya salah satunya mungkin sosialisasinya ya yang kurang dan karena ini online mungkin untuk kebutuhan yang mendesak sekali tidak terlalu cepat ditanggapi”.

Sedangkan menurut informan 8 (delapan) yang senada dengan pendapat informan 10 (sepuluh) selaku masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“salah satunya mungkin jaringan karena tidak semua warga jaringannya stabil”.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala dalam Layanan Konsultasi Online di Puskesmas

Pondok Betung yaitu masih kurang telitinya pegawai Puskesmas dalam melayani ditambah kurang cepatnya pelayanan online dikarenakan sistem layanan yang menggunakan nomor hotline yang tersambung pada aplikasi WhatsApp dan dalam pencatatan rekam medis yang masih manual dan untuk penanggung jawabnya yang masih juga melayani layanan langsung di Puskesmas, masih kurang cepat tanggapnya dalam merespon masyarakat, dan jaringan yang kurang stabil karena tidak semua masyarakat memiliki jaringan yang stabil.

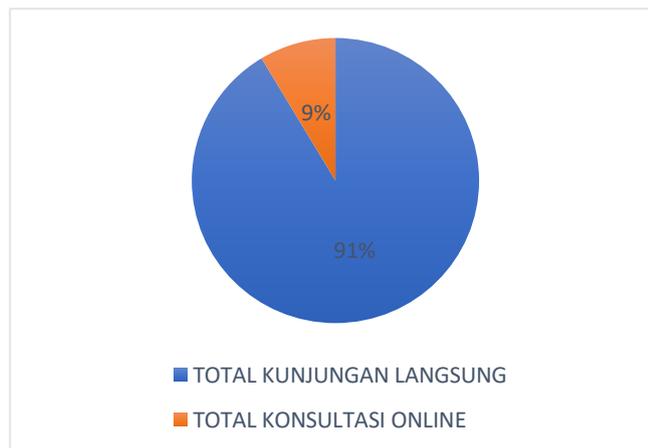
Selanjutnya wawancara dengan informan 5 (lima) yang senada dengan informan 4 (empat), 6 (enam) , dan 7 (tujuh) selaku masyarakat yang sudah menggunakan layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“berdampak positif jadi lebih simple mudah, mungkin beberapa saja yang sudah menggunakan”.

Sedangkan menurut pendapat informan 12 (dua belas) yang selaras dengan pendapat informan 8 (delapan), 9 (sembilan), 10 (sepuluh), dan 11 (sebelas) selaku masyarakat yang belum menggunakan layanan konsultasi online mengatakan bahwa :

“berpengaruh positif sekali cuman belum ada setengahnya yang pasti dari pelayanan langsung”.

**Gambar 4. 7 Diagram Pengguna Layanan Langsung dan Online
Tahun 2022**



Sumber : Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil observasi yang dapat dilihat pada gambar 4.8 bahwa laporan kegiatan layanan langsung dan online di Puskesmas Pondok Betung pada tahun 2022 dapat dilihat untuk pengguna pasien di lingkaran biru yang datang langsung ke Puskesmas Pondok betung untuk satu tahun sebesar 91% dan untuk pengguna layanan online dapat dilihat di lingkaran oren hanya 9 % yang dimana tidak ada setengahnya dari pengguna layanan yang langsung datang ke Puskesmas Pondok Betung.

Berdasarkan hasil observasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan diterapkannya layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung berpengaruh positif namun dapat dilihat dari informan diatas masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai adanya layanan konsultasi online, para stakeholder dapat lebih gencar dalam mensosialisasikan terkait layanan konsultasi online ini agar lebih baik kedepannya. Artinya dari indikator pemantauan program ini belum 100% efektif. Sosialisasi yang kurang menyebabkan masyarakat masih melakukan konsultasi dan kebutuhan lainnya di Puskesmas secara datang langsung.

Dengan adanya layanan konsultasi online ini masyarakat bisa melakukan konsultasi atau sekedar rujukan bisa dari rumah tidak perlu datang langsung ke Puskesmas.