

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan TIK telah sampai pada tingkatan melakukan transformasi pelayanan kesehatan, tidak hanya sebatas penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Meskipun dibatasi oleh jarak dan waktu, pelayanan kesehatan pun bisa dimungkinkan tetap dapat diberikan. Tenaga kesehatan yang berada di daerah terpencil dapat berkonsultasi untuk memperoleh pendapat ahli mengenai keputusan diagnostik, terapi, maupun tindakan lebih lanjut dengan memanfaatkan TIK yang handal. Penerapan TIK di bidang kesehatan telah menjadi tuntutan organisasi/institusi kesehatan tidak saja di sektor Pemerintah tetapi juga di sektor swasta dalam menjalankan operasional pelayanannya agar lebih efisien. Strategi *e-kesehatan* nasional merupakan suatu pendekatan secara menyeluruh untuk perencanaan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan secara nasional dijelaskan pada Pasal (1). Dalam pelaksanaan perencanaan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi *e-kesehatan* ditetapkan visi, misi, kebijakan, dan strategi (Kemenkes RI No.46, 2017).

Fasilitas pelayanan kesehatan pada saat ini juga ikut mengikuti perkembangan teknologi, salah satunya dengan melakukan perubahan di dalam penanganan pasien, keluarga pasien, dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang telah disediakan di berbagai pelayanan kesehatan seperti

puskesmas, rumah sakit, klinik, dan lain sebagainya. Tentunya di berbagai fasilitas kesehatan tersebut memiliki kebijakan dan peraturan yang berbeda-beda terkait penerapan pelayanan berbasis teknologi yang disesuaikan atau dilihat dari fasilitas yang dimilikinya untuk memenuhi dalam perkembangan teknologi itu sendiri. Tidak luput dari situasi yang pernah dilalui yaitu pandemi COVID-19 yang setiap saat memikirkan upaya untuk melakukan pencegahan dan juga penularan virus tersebut dilakukan dengan berbagai cara salah satunya program Pemerintah yaitu masyarakat wajib melakukan vaksinasi COVID-19 bertujuan supaya masyarakat bisa beraktivitas hingga memenuhi kebutuhan hidup hingga kesehatannya supaya minim kesempatan untuk terpapar virus COVID-19 yang memang sangat mengerikan efeknya paling fatal yaitu kematian. Meskipun saat ini berubah menjadi era endemi, menurut World Health Organization (WHO) memutuskan COVID-19 sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Namun, berjalan satu tahun, penyebaran COVID-19 masih belum berhenti. Pernyataan terbaru dari WHO bahwa COVID-19 sebagai penyakit endemik. Oleh karena itu, penyakit ini akan terus ada dan tidak sepenuhnya hilang (Marcelina Nur, 2021).

Apabila dikaitkan dengan virus COVID-19 ini memang benar-benar belum berakhir sehingga pada saat ini telah ditemukan beberapa fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan yang bisa diakses secara *online*, tujuannya juga untuk mengurangi kontak pasien dengan orang lain sehingga disediakan pelayanan kesehatan berbasis *online*, pusat pelayanan kesehatan yang paling utama dipandang yaitu rumah sakit.

Pemanfaatan teknologi sebagai sumber informasi serta komunikasi ini sangat berpengaruh dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Selama kurang lebih dua tahun Indonesia masih bisa dijuluki membiasakan melakukan seluruh kegiatan di era pandemi COVID-19 munculah salah satu ide atau terobosan baru yang telah dicontohkan oleh Pemerintah salah satunya pelayanan kesehatan yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat tanpa harus bepergian ke Rumah Sakit kecuali dalam keadaan darurat. Pelayanan ini sering disebut dengan telekonsultasi terkait kesehatan pasien yang dapat dilakukan atau diakses di rumah. Hal ini telah diterapkan oleh RS Islam Surabaya A.Yani disaat masa pandemic COVID-19, yang menyediakan pelayanan kesehatan dilakukan menggunakan pemanfaatan teknologi dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien *positif* COVID-19 dan *non positif* COVID-19.

Berdasarkan pengalaman dalam melakukan kegiatan magang di RS Islam Surabaya A.Yani telah menerapkan pelayanan kesehatan yang dinamakan “Temen RSI A.Yani” atau biasa disebut dengan *telemedicine* RS Islam Surabaya A.Yani. Penerapan pelayanan ini bisa diakses oleh seluruh pasien serta masyarakat yang ini mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cara konsultasi dengan dokter yang ada di RS Islam Surabaya A.Yani sesuai dengan poli yang telah tersedia. Pelayanan ini bisa diakses sesuai kebutuhan pasien baik itu ingin berkonsultasi dengan dokter umum atau spesialis, tentunya pihak RS Islam Surabaya A.Yani melayani untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh seluruh dokter praktek. Adapun telekonsultasi ini bersifat berbayar yang sepenuhnya biaya dibebankan kepada pasien bisa juga menggunakan asuransi akan tetapi akan dilakukan

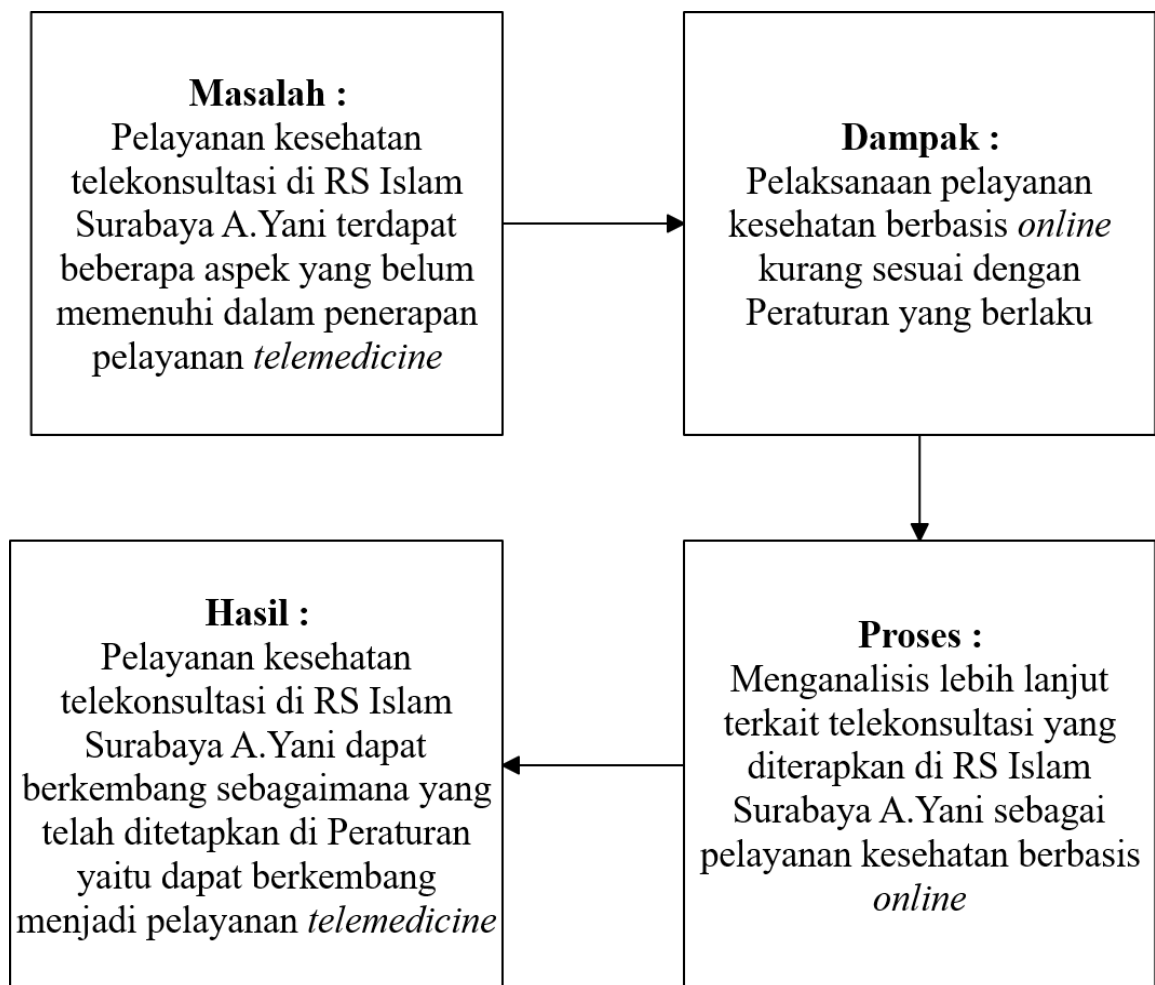
konfirmasi atau verifikasi terlebih dahulu oleh pihak pemasaran apakah memang asuransi tersebut bisa memberikan kuota untuk melakukan pelayanan kesehatan secara *online* ini.

Apabila dibandingkan Peraturan Pemerintah yang telah ditetapkan dengan alur yang telah dicantumkan di atas seluruh kegiatan administrasi hingga pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk pelayanan kesehatan berbasis *online* atau bisa disebut telekonsultasi yang sudah dijalankan di RS Islam Surabaya A. Yani masih minim untuk bisa dikatakan dalam penyediaan layanan *telemedicine*. Karena dilihat dari beberapa aspek yang meliputi aspek sumber daya manusia, kesediaan sarpras, kemampuan penggunaan IT, hingga tata cara pembagian jadwal pasien yang ingin melakukan telekonsultasi dengan dokter masih belum sepenuhnya efektif dan efisien.. Dan apabila dikaitkan dengan kesediaan sarana prasarananya yang dimiliki oleh penyelenggara telekonsultasi di unit *customer care* ini menetapkan apabila pasien akan melakukan pelayanan telekonsultasi penggunaan handphone untuk digunakan dokter melayani pasien tersebut bisa menggunakan handphone milik unit *customer care* sedangkan jumlah yang dimilikinya hanya satu buah. Dari sini bisa dikaitkan dengan penggunaan IT yang memang belum maksimal karena pelayanan telekonsultasi ini dilakukan masih dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp Business* yang dilakukan *via video call*.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan penjelasan terkait penerapan pelayanan kesehatan yang dimaksud sebagai telekonsultasi pada RS Islam Surabaya A. Yani didapatkan beberapa aspek yang belum memenuhi kriteria untuk bisa disebut dengan

telemedicine apabila disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah yang telah ditetapkan. Dengan penulisan skripsi ini salah satunya untuk menganalisis penerapan telekonsultasi secara detail di RS Islam Surabaya A.Yani sesuai dengan Peraturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah meskipun dilihat dari tipe RS Islam Surabaya A.Yani termasuk Rumah Sakit swasta. Hal ini dapat dilihat secara ringkas melalui gambar berikut ini:



Gambar 1. 1 Alur Kajian Masalah di RS Islam Surabaya A.Yani

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan diterapkan dilihat pada latar belakang diatas, terdapat beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah analisis penerapan pelayanan kesehatan berbasis *online* atau disebut dengan telekonsultasi yang sudah diterapkan di RS Islam Surabaya A.Yani, diantaranya membatasi terkait :

1. Fokus dalam penerapan telekonsultasi di RS Islam Surabaya A.Yani.

1.4 Rumusan Masalah

Setelah diuraikan di latar belakang terkait topik penelitian, maka dapat disusun masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan pelayanan kesehatan berbasis *online* atau disebut dengan telekonsultasi di RS Islam Surabaya A.Yani ?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis implementasi pelayanan kesehatan berbasis *online* atau telekonsultasi yang diterapkan RS Islam Surabaya A.Yani.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis *because of motive* dalam penerapan pelayanan kesehatan berbasis *online* dari konteks kebijakan Pemerintah di RS Islam Surabaya A.Yani.
2. Menganalisis *in order to motive* dalam penerapan pelayanan kesehatan berbasis *online* dari konteks kebijakan Pemerintah di RS Islam Surabaya A.Yani.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pelayanan kesehatan berbasis *online* atau *telemedicine* sesuai dengan Permenkes No. 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diharapkan diterapkan di RS Islam Surabaya A.Yani.

1.6.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran, sarana dan referensi bagi kalangan mahasiswa yang akan melanjutkan penelitian kualitatif dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian yang sudah dijelaskan di atas sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo.

1.6.3 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bagi peneliti diharapkan dapat memperluas pengetahuan, pengalaman di lapangan dan membuka wawasan berpikir peneliti, tentang implementasi pelayanan kesehatan berbasis *online* dengan membandingkan hasil implementasi peneliti sebelumnya. Sehingga peneliti mampu memberikan rekomendasi terkait pelayanan kesehatan berbasis *online* bisa berjalan sesuai Peraturan yang telah ditetapkan Pemerintah.