

## GAMBARAN KESIAPAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR DALAM MENERAPKAN LAYANAN *TELEMEDICINE*

Ni Kadek Ari Arniti, Pande Putu Januraga\*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana  
Jalan P.B. Sudirman, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234

### ABSTRAK

Faktor utama penyebab kegagalan implementasi *telemedicine* adalah kurangnya kesiapan dalam menggunakan teknologi yang ada. Implementasi *telemedicine* tidak akan efektif apabila penyedia pelayanan kesehatan tidak siap dengan perubahan yang terjadi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kesiapan penerapan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar di masa depan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 14 orang. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari konteks teknologi, organisasi dan lingkungan sudah menunjukkan pelaksanaan layanan *telemedicine* selama ini sudah berjalan dengan baik dan sudah menggambarkan kesiapan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar untuk menerapkan layanan *telemedicine* di masa depan. Namun tantangan kedepan dalam pelaksanaan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar adalah belum terpenuhinya aspek kepuasan pasien. Oleh sebab itu, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar harus memenuhi aspek kepuasan pasien pengguna layanan *telemedicine* agar pengguna layanan *telemedicine* dapat memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Kesiapan, Rumah Sakit, *Telemedicine*

### ABSTRACT

The main factor that causing the failure implementation of the *telemedicine* is due lack of readiness to use the existing technology. The implementation of the *telemedicine* will not be effective if health care providers are not ready for changes. Therefore, this study aims to describe the readiness to implementation *telemedicine* at Sanjiwani Hospital of Gianyar Regency in the future. The study uses a qualitative research design. The selection of informants was carried out by purposive sampling technique. There were 14 informants in this study. In this study using interactive data analysis techniques. The results show that from the context of technology, organization and environment, the implementation of *telemedicine* has been going well and has illustrated the readiness of Sanjiwani Hospital of Gianyar Regency to provide *telemedicine* in the future. However, the future challenge in implementing *telemedicine* at Sanjiwani Hospital of Gianyar Regency is that the patient satisfaction aspect has not been met. Therefore, the Sanjiwani Hospital of Gianyar Regency must meet the aspects of patient satisfaction using *telemedicine* so that *telemedicine* service users can provide feedback on the services provided.

**Keywords:** Readiness, Hospital, *Telemedicine*

### PENDAHULUAN

Dunia dihebohkan dengan kemunculan Covid-19 pada awal tahun 2020. Berbagai upaya perlindungan dilakukan di setiap negara untuk mengatasi pandemi Covid-19 dengan implementasi kebijakan yang berbeda (Hasibuan & Ashari, 2020). Salah satu imbauan yang diberikan pemerintah kepada seluruh instansi kesehatan dan jajarannya yaitu pengembangan pelayanan

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

kesehatan jarak jauh (*telemedicine*) dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan (Siboro et al., 2021). *Telemedicine* merupakan gabungan antara teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan kepakaran medis untuk memberikan layanan kesehatan, seperti konsultasi, diagnosa dan tindakan medis, tanpa terbatas ruang atau dilaksanakan dari jarak jauh (Jamil et al., 2015).

Rumah sakit berisiko tinggi menjadi

tempat terjadinya penularan virus Covid-19. Interaksi secara langsung antara dokter dan pasien harus dibatasi. Mengingat pasien dapat menjadi pembawa patogen yang potensial, sehingga penerapan protokol kesehatan dan pembatasan kunjungan harus dilakukan untuk meminimalkan terjadinya penyebaran virus Covid-19 di rumah sakit. Berdasarkan kondisi tersebut, banyak negara berupaya untuk mencari strategi dalam menghadapi pandemi Covid-19, salah satunya dengan menerapkan layanan *telemedicine* (Bahtiar & Munandar, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga sudah menyediakan layanan *telemedicine* untuk menggantikan kunjungan dokter ke ruangan isolasi pasien Covid-19. Selain itu, berdasarkan SK Direktur RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar Nomor 188/27456/RSU Tentang Penunjukan Tenaga Kesehatan Pelayanan *Telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga resmi mendaftarkan diri sebagai layanan kesehatan yang menyediakan layanan *telemedicine* melalui aplikasi *Telemedicine* Indonesia (TEMENIN) milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Dalam penerapan *telemedicine* terdapat beberapa faktor yang memengaruhi agar penerapannya dapat berjalan dengan baik (Guitart-masip et al., 2016). Faktor utama penyebab kegagalan implementasi *telemedicine* adalah karena kurangnya kesiapan dalam menerapkan teknologi yang ada (Mauco et al., 2018). Menilai kesiapan suatu organisasi dalam mengadopsi inovasi teknologi baru dapat

dilakukan dengan menggunakan konsep *Technological Organizational Environment* (TOE) *Framework*. Pada konsep ini terdapat 3 faktor yang memengaruhi adopsi inovasi yaitu teknologi, organisasi dan lingkungan (Setiobudi & Wiradinata, 2018).

Penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan merupakan sebuah perubahan yang besar dan diperlukan adaptasi dalam penerapannya. Implementasi *telemedicine* tidak akan efektif apabila fasilitas pelayanan kesehatan belum siap dengan perubahan yang terjadi. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kesiapan penerapan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar di masa depan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dan dilaksanakan mulai bulan April sampai Mei 2022. Strategi pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini informan berjumlah sebanyak 14 orang, yang terdiri dari 12 informan yang berasal dari RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dan 2 orang informan merupakan pasien pengguna layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif. Strategi validasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Penelitian ini telah dinyatakan laik etik berdasarkan Keterangan Kelainan Etik Nomor: 1026/UN14.2.2.VII.14/LT/2022.

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

## HASIL

### Gambaran Pelaksanaan Layanan *Telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar

RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sudah menyediakan layanan *telemedicine* untuk menggantikan kunjungan dokter ke ruangan isolasi pasien Covid-19 yang dimulai sekitar bulan Maret 2020. Penerapan layanan *telemedicine* kepada pasien isolasi Covid-19 sampai saat ini masih diterapkan secara situasional, yaitu apabila kasus melonjak maka layanan akan diterapkan, apabila kasus menurun maka layanan tidak diterapkan.

*"Untuk telemedicine internal kita, Rumah Sakit Sanjiwanikan juga punya saat Covid itu, ada beberapa dokter konsultan yang dikonsultasikan itu melalui telemedicine yang sangat bermanfaat sekali pada saat itu."*  
(KapbidP\_03)

Selain itu, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga menyediakan layanan *telemedicine* melalui aplikasi TEMENIN semenjak bulan Juni 2021. Layanan *telemedicine* yang diberikan tersebut merupakan bentuk kerja sama dengan RSUD Gema Santi Nusa Penida. Dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) Nomor 24/PKS/RSU/2021 tentang Pelayanan *Telemedicine*, dimana dalam PKS tersebut pihak pertama adalah RSUD Gema Santi Nusa Penida sebagai fasilitas pelayanan kesehatan peminta konsultasi dan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sebagai fasilitas kesehatan pemberi konsultasi sepakat untuk saling berkoordinasi dan bekerja sama sesuai kewenangannya masing-masing dalam hal pelayanan *telemedicine* dalam rangka mendekatkan

akses dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan mengatasi keterbatasan tenaga kesehatan. Adapun pelayanan *telemedicine* yang disediakan mencakup Tele-Radiologi, Tele-Elektrokardiografi, dan Tele-Ultrasonografi.

*"...Kebetulan kita mengampu RS Nusa Penida. Layanan yang diberikan adalah jantung, kebidanan dan radiologi. Kita sudah punya regulasi dan kerjasama dengan mereka."* (WadirP\_02)

Alur pendaftaran layanan *telemedicine* kepada pasien Covid-19 sama seperti pasien pada umumnya. Namun hanya berbeda pada saat pemberian layanan yang dilakukan melalui media telepon/Whatsapp.

*"Kalau kita sih alur pendaftaran pasiennnya sama ya. Lewat UGD dulu, kemudian kalau dia benar-benar pasien Covid kita masukkan ke ruangan. Ada juga yang dirujuk."* (WadirP\_02)

Sedangkan alur layanan Tele-USG, Tele-Rad, dan Tele-EKG yaitu untuk dokter pengampu masing-masing layanan *telemedicine* tersebut akan melakukan log in ke aplikasi TEMENIN. Kemudian dokter pengampu akan melakukan pembacaan hasil. Apabila tidak layak dibaca maka akan dilakukan pemeriksaan ulang oleh fasyankes peminta konsul, sedangkan apabila layak dibaca dokter akan mengisi kolom kesan, saran dan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan. Terakhir, dokter akan mengirimkan kembali hasil pembacaan ke fasyankes peminta konsul.

Pasien yang sudah pernah mendapatkan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar berjumlah sebanyak 31 orang. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar memiliki ruangan isolasi untuk merawat pasien Covid-19 yang bernama ruangan Kamboja. Dalam

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

kamar rawat inap isolasi pasien Covid-19 sendiri terdapat 4 sekat yang membatasi antara pintu dengan tempat tidur pasien dan pada masing-masing kamar sudah dilengkapi dengan telepon. Pasien juga dibuatkan grup Whatsapp. Kunjungan dokter sendiri digantikan dengan konsultasi melalui telepon atau *video call* seperti pernyataan informan berikut ini.

*"Pasien disetiap kamar/ruangan sudah ada telepon masing-masing yang terkoneksi langsung dengan pusat petugas jaga. Sehingga nanti bisa melalui konsultasi keluhan bisa dilakukan /menginformasikan hal-hal yang bisa dilakukan pasien terkait dengan obat-obatan dan sebagainya bisa dikomunikasikan lewat telepon tanpa perlu petugas mengunjungi ke tempat pasien."* (KasubidPRK\_04)

*"Selain disediakan telepon, kita juga dibuatkan grup WA".* (Pasien\_13)

### **Gambaran Kesiapan RSUD Sanjiwani dalam Menerapkan Layanan *Telemedicine* Konteks Teknologi**

#### ***Relatif Advantage***

Berdasarkan hasil wawancara, informan berpendapat bahwa dengan diterapkannya layanan *telemedicine* memberikan keuntungan kepada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Keberadaan layanan *telemedicine* memberikan manfaat dalam proses pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, salah satu dokter pengampu layanan *telemedicine* berpendapat bahwa keberadaan layanan *telemedicine* dapat membantu dokter dalam memberikan layanan kesehatan dan juga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan, seperti yang disampaikan oleh

informan berikut ini.

*"...sehingga lebih efektif dan efisien dengan menggunakan layanan *telemedicine*."* (KasubidKepeg\_06)

*"...Akan sangat membantu terutama pada kondisi pandemi ataupun sangat baik untuk membantu dan juga meningkatkan kualitas pelayanan meskipun tidak ada dokter spesialis jantung misalnya di daerah terpencil mereka bisa konsultasi ke kami dan kami bisa membantu memberikan saran terapi sesuai dengan fasilitas yang mereka miliki."* (Dr\_j11)

#### ***Compability***

Berdasarkan hasil wawancara, informan berpendapat bahwa dengan diterapkannya layanan *telemedicine* mempermudah RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, salah satu informan juga berpendapat bahwa melalui *telemedicine* proses pelayanan kesehatan dapat dilakukan lebih cepat, seperti yang disampaikan oleh informan berikut ini.

*"Menurut saya bisa mempermudah, dikarenakan setiap orang punya perasaan was-was juga ya terhadap Covid-19. Dengan adanya *telemedicine* berarti masyarakatnya tidak perlu repot, lebih mudah dia untuk komunikasi dengan dokternya."* (Direktur\_01)

*"...dengan *telemedicine* jadi kebutuhan untuk konsultasi, penegakan diagnosis maupun penanganan pasien menjadi lebih cepat."* (WadirP\_02)

#### ***Complexity***

Pihak RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar tidak merasa kesulitan dalam menerapkan layanan *telemedicine*. Begitu juga dengan pendapat pengguna layanan

*telemedicine*. Justru mereka merasa terbantu dengan adanya *telemedicine*.

*"Justru kita dibantu bukan menyulitkan."* (KasubidPRI\_05)

Selain itu, sistem pelayanan di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sudah terintegrasi. Di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sudah menggunakan rekam medis elektronik yang sudah dijalankan sejak tahun 2020, resep elektronik yang dikenal dengan nama Sistem Elektronik Resep RSUD Sanjiwani (SERUNI), dan layanan pendaftaran online, yang dapat dilihat pada kutipan berikut ini.

*"Elektronik rekam medis rawat jalan itu sekitar bulan Oktober 2020, kalau untuk rawat inap sekitar bulan Januari 2021."* (KaInsRM\_7)

*"Jadi kalau di RSUD Sanjiwani ini sudah memakai elektronik resep yang namanya sistem elektronik resep RSUD Sanjiwani (SERUNI)." (KaInsFarm\_8)*

*"...Selain itu juga terdapat program layanan pendaftaran online."* (WadirP\_02)

Dalam penerapan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar hambatan yang ditemui diantaranya yaitu kendala jaringan dan pemanfaatan layanan *telemedicine* pada aplikasi TEMENIN dirasa kurang optimal.

*"...Kalau menurut saya sih hambatan yang berarti tidak ada. Hanya pada waktu insidentil aja, kadang-kadang jaringan internetnya tidak konek dengan bagus. Kalau yang lainnya sih tidak ada menurut saya."* (Direktur\_01)

*"Kalau hambatan sementara ini untuk pasien Covid-19 sama sekali tidak ada ya. Untuk pasien yang dalam kondisi sadar masih bisa menghubungi petugas melalui telepon dan menginformasikan hal-hal yang diperlukan melalui telepon tersebut. Kalau rumah sakit yang diampu mungkin*

*mereka lebih banyak ke rumah sakit Klungkung. Kalau tidak ada di Klungkung baru kesini dia."* (KasubidPRK\_04)

## **Konteks Organisasi**

### ***Organizational Competency***

Keberadaan dokter spesialis sudah lengkap dan anggaran yang ada di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga sudah cukup untuk mendukung penerapan layanan *telemedicine*. Penerapan layanan *telemedicine* melalui aplikasi TEMENIN sendiri sudah difasilitasi oleh Kemenkes. Kemenkes sudah menyediakan komputer yang diperlukan dalam proses pelayanan.

*"Kalau untuk SDM kita, namanya RS pemerintah tipe B pendidikan SDM kita sudah cukup."/1(KasubidKepeg\_06)*

*"Anggaran kita kalau dibilang cukup sekali tidak ya, tapi kita akan optimalkan. Kita akan bertahap melakukan peremajaan untuk sarana dan prasarannya."* (Direktur\_01)

Tidak ada persyaratan khusus untuk memberikan layanan *telemedicine* pada internal rumah sakit, semua dokter bisa memberikan layanan *telemedicine* pada pasien Covid-19. Adapun persyaratan untuk memberikan layanan *telemedicine* pada aplikasi TEMENIN adalah dokter spesialis yang sudah tercantum namanya pada SK penunjukkan dokter pemberi layanan *telemedicine*. Pemahaman mengenai *telemedicine* dari beberapa informan juga sudah baik, seperti pernyataan informan berikut ini.

*"...Syaratnya itu mereka harus masuk SK sebagai dokter yang ada di SK itu yang dipilih berdasarkan ketua Kelompok Staf Medis (KSM) per bidang tersebut, siapa yang ditunjuk oleh KSMnya. Kalau*

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

*di internal kita ya semua dokter.”*  
(KapbidP\_03)

*“Telemedicine merupakan suatu terobosan di bidang pelayanan kesehatan yang memanfaatkan TIK yang ada, dimana dengan adanya pandemi Covid-19 kemarin yang merebak, dimana mewajibkan kita untuk mengurangi kontak dengan orang lain, menghindari kerumunan, menjaga jarak. Salah satu protokol kesehatan yang wajib kita lakukan. Dimana satu sisi pelayanan kesehatan tidak boleh berhenti, maka salah satu terobosan yang bisa diambil disini adalah telemedicine. Jadi menggabungkan peran TIK di dalam penerapan pelayanan kesehatan. Tentu ini sangat membantu pelayanan kesehatan untuk menjaga keberlangsungan pelayanan yang diberikan terhadap pasien.”* (WadirP\_02)

### **Top Management Support**

Pada aspek ini, informan dari RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga mendukung terkait kebijakan layanan *telemedicine* yang dikeluarkan oleh Pemerintah maupun RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

*“...Kalau pendapat saya pribadi sih sangat mendukung sekali dan sangat baik dilakukan pemeriksaan pelayanan telemedicine karena kapanpun namanya kita dokter, tenaga medis maka kita akan siap melakukan pelayanan yang terbaik untuk pasien.”* (Direktur\_01)

RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dan pengguna layanan *telemedicine* merasakan adanya inovasi baru dalam proses pelayanan kesehatan yang menjadi lebih mudah dan efisien. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga berupaya untuk mengoptimalkan pelaksanaan layanan *telemedicine* melalui peremajaan sarana dan prasarana yang diperlukan.

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

*“Kemudian kita akan optimalkan lagi karena di tahun ini kita sudah menyiapkan anggaran untuk kita peremajaan dari komputer. Karena komputer kitakan sudah lama. Di tahun ini kita lagi berproses ya dik, sudah berjalan dengan baik biar kita optimalkan lagi supaya lebih baik lagi.”*  
(Direktur\_01)

Pihak RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar untuk saat ini masih memakai aplikasi TEMENIN sembari menunggu perkembangan selanjutnya dari layanan *telemedicine* kedepannya akan seperti apa. Pada proses pengembangan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar ini juga bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Gianyar.

*“Sementara kita masih memakai aplikasi TEMENIN. Tapi proses pengembangannya apakah bisa masuk dengan aplikasi Pemda melalui Dinas infokom.”* (WadirP\_02)

### **Training and Education**

Sebelum diterapkan layanan *telemedicine* pada pasien Covid-19 dan juga pada aplikasi TEMENIN sudah dibuatkan Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan *telemedicine* dan juga dilakukan uji coba pemakaian aplikasi TEMENIN dengan Rumah Sakit Gema Santi, Nusa Penida.

*“...Pertama kita rapat tim, kemudian kita buat SPO, kemudian buat SK tim, kemudian kita buat alurnya, kemudian kita lakukan pertemuan tentang tupoksinya dan hak-haknya juga. Untuk telemedicine pada aplikasi TEMENIN juga sudah pernah dilakukan pelatihan secara online yang difasilitasi oleh Kemenkes dengan RS Gema Santi,*

melalui aplikasi TEMENIN.”  
(KapbidP\_03)

### **Konteks Lingkungan** **Trading Partner Support**

Penerapan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar merupakan tindak lanjut dari kebijakan pemerintah Indonesia terkait layanan *telemedicine*. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar merupakan salah satu rumah sakit yang dijadikan sebagai *pilot project* dalam penerapan layanan *telemedicine* di Provinsi Bali, seperti yang disampaikan oleh informan berikut ini.

“Untuk menindaklanjuti apa yang diamanatkan oleh Kementerian Kesehatan dan pemerintah tentang *telemedicine* ini rumah sakit kita sudah memiliki tim *telemedicine*. Kita sudah bergerak untuk menindaklanjuti dari pemerintah pusat untuk menerapkan layanan *telemedicine*.” (WadirP\_02)

“...Kemudian kemarin waktu kami dipakai *pilot project* oleh kementerian dan Dinas Provinsi di Bali kami dipakai sebagai *pilot project* sebagai rumah sakit pengampu dan rumah sakit di Nusa Penida sebagai rumah sakit yang diampu.” (KapbidP\_03)

Pasien/pengguna layanan *telemedicine* juga menyambut positif kebijakan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar untuk menerapkan layanan *telemedicine*, pasien merasa dipermudah dalam menerima layanan kesehatan.

“Ya tentu dipermudah, sangat dipermudah dengan layanan *telemedicine*. Kami sudah disediakan pesawat komunikasi di ruangan isolasi sehingga kami bisa lebih mudah dalam menyampaikan keluhan pada petugas.

Sehingga nanti bisa melalui konsultasi keluhan bisa dilakukan /menginformasikan hal-hal yang bisa dilakukan terkait dengan obat-obatan dan sebagainya bisa dikomunikasikan lewat telepon tanpa perlu petugas mengunjungi ke tempat kami.” (Pasien\_14)

Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan *telemedicine* melalui aplikasi TEMENIN, dimana pihak RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar merasa pemanfaatan layanan kurang optimal karena Rumah Sakit yang diampu jarang memanfaatkan layanan yang ada.

“Kalau *telemedicine* di Nusa Penida sudah lama sekali tapi tidak maksimal, sebulan sekali belum tentu ada pasien.” (Dr\_rad10)

### **Keberlanjutan Layanan Telemedicine di Masa Depan**

Informan penelitian mengatakan bahwa pelayanan *telemedicine* sudah berjalan dengan baik selama ini dan pihak RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar tertarik untuk menerapkan layanan *telemedicine* secara berkelanjutan.

“Kita juga sangat tertarik karena memudahkan kita dan kita sangat berminat untuk ini karena memperlancar layanan kita. Kedepan kita memang mengarah kesana karena pemda sangat mendukung hal itu ada beberapa fitur-fitur yang sudah disiapkan pemda walaupun belum semua bisa terakomodasi. Sekarang masih memakai aplikasi TEMENIN.” (WadirP\_02)

RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga sedang berupaya untuk mengembangkan layanan *telemedicine*, dimana pada proses pengembangan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar ini juga bekerja sama

dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Gianyar.

*"...karena kita sudah membentuk tim dik dengan infokom Pemda Gianyar. Kebijakan dengan Bapak Bupati Kabupaten Gianyar, digitalisasi informasi harus satu pintu. Tahun 2020 kita sudah kerjasama dengan infokom Kabupaten Gianyar kita bikin program, bikin aplikasi untuk menunjang digitalisasi dan pengembangan telemedicine kita, yaitu gianyarkuaman.gianyarkab.go.id. Pada web gianyarkuaman.gianyarkab.go.id. akan kelihatan semua informasi, seperti pendaftaran online, jumlah ketersediaan tempat tidur, jumlah dokter-dokternya. Apalagi kita mau buka poli eksekutif yang akan kita buka di akhir tahun ini. Berarti pasien-pasiennya gampang setting mau minta sama dokter siapa, jam berapa."* (Direktur\_01)

Namun menurut salah satu dokter pengampu layanan *telemedicine* berpendapat bahwa tantangan kedepan dalam penerapan layanan *telemedicine* adalah kebijakan penerapan layanan *telemedicine* masih belum jelas, terdapat beberapa aspek yang belum terpenuhi.

*"...aspek kepuasan pasien, aspek dokumentasi, dan aspek tarif layanan."* (Dr\_Ob12)

Pernyataan yang berbeda disampaikan oleh salah satu informan. Memang pada awalnya kebijakan terkait tarif layanan belum jelas, namun sekarang untuk tarif layanan sudah diatur oleh Kementerian dan juga sudah terdapat dalam PKS.

*"Kebijakannya sebenarnya sangat bagus ya. Aplikasi sudah ada, cuman kemarin sudah berapa tahun ini telemedicine, tapi kemajuannya cukup lambat ya. Artinya belum jelas terkait tanggungan dan juga tarif di BPJS belum jelas".* pada jasa

*konsultasi. Waktu itu yang lama tarif layanan, tapi sekarang sudah ada tarifnya ditentukan oleh kementerian dan di PKS sudah ada tarifnya."* (KapbidP\_03)

## DISKUSI

*Relatif advantage* merupakan manfaat yang dirasakan organisasi dengan adanya inovasi teknologi (Rogers, 2003). Berdasarkan hasil penelitian, dengan diterapkannya layanan *telemedicine* memberikan keuntungan kepada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Keberadaan layanan *telemedicine* memberikan manfaat dalam proses pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien dengan menggunakan layanan *telemedicine*.

Keberadaan *telemedicine* dapat membantu dokter dalam memberikan layanan kesehatan dan juga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Hasil penelitian Kiberu et al. (2019) juga menunjukkan hal yang sama yakni lebih dari 90% pengguna *telemedicine* merasa bahwa keberadaan *telemedicine* dapat menghemat biaya dan meningkatkan hasil klinis. Lebih dari 75% responden merasa *telemedicine* mengurangi rujukan, mengubah proses rujukan, mengurangi kunjungan ke rumah sakit, dan mengatasi/kekurangan tenaga kesehatan.

*Compability* adalah nilai-nilai yang dihasilkan dari adopsi teknologi yang telah konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada sebelumnya di organisasi tersebut (Rogers, 2003). Berdasarkan hasil penelitian, nilai-nilai yang dirasakan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dengan adanya *telemedicine* adalah kemudahan, dimana RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id



merasa dipermudah dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui penerapan layanan *telemedicine*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiberu et al. (2019) lebih dari 75% responden merasa dimudahkan dengan adanya *telemedicine*.

*Complexity* merupakan kesulitan organisasi dalam memahami dan menerapkan adopsi inovasi (Ngah et al., 2017). Pihak RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar tidak merasa kesulitan dalam menerapkan layanan *telemedicine* karena adanya dukungan dari Kementerian Kesehatan RI. Kementerian Kesehatan RI sudah menyediakan aplikasi TEMENIN dan juga sudah memfasilitasi RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sebagai Rumah Sakit Pengampu dalam melakukan pelatihan atau simulasi pemakaian aplikasi TEMENIN.

Infrastruktur dan juga sistem informasi yang tersedia di RSUD Sanjiwani sudah mendukung untuk penerapan layanan *telemedicine*, hal ini dibuktikan dengan tersedianya fasilitas bagi pasien di ruangan isolasi. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga sudah menggunakan rekam medis elektronik, resep elektronik (SERUNI), layanan pendaftaran online untuk mempermudah RSUD Sanjiwani dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, dimana layanan tersebut sudah terintegrasi satu sama lain. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Batubara et al. (2021) dimana dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa respon cepat dari Pemerintah Indonesia mengenai penggunaan *telemedicine* bisa segera ditanggapi oleh rumah sakit yang sudah

menerapkan rekam medis elektronik. Namun, terdapat tidak semua rumah sakit di Indonesia bisa menanggapi kebijakan terkait *telemedicine* karena keterbatasan rekam medis elektronik. Selain itu, dalam penelitian Batubara et al. (2021) juga dinyatakan bahwa dalam penerapan *telemedicine* memerlukan mekanisme pemberian layanan kesehatan yang terintegrasi dan terkoneksi antar pelayanan kesehatan.

Hambatan yang dirasakan biasanya adalah kendala jaringan dan pemanfaatan layanan *telemedicine* yang dirasa kurang dimanfaatkan oleh rumah sakit yang diampu oleh RSUD Sanjiwani. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Batubara et al. (2021) dimana keterbatasan infrastruktur internet menjadi tantangan tersendiri dalam mengimplementasikan *telemedicine* pada pelayanan pasien bedah saraf.

*Organizational Competency* merupakan gambaran kesiapan organisasi dari segi kesadaran, sumber daya, dan komitmen dalam mengadopsi inovasi teknologi baru (Setiobudi & Wiradinata, 2018). Berdasarkan hasil penelitian pada aspek *Organizational Competency* telah terjamin, hal tersebut dapat dilihat dari sudah tersedia sumber daya berupa aplikasi *telemedicine* dan SDM yang memadai. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sendiri memiliki dokter spesialis kebidanan dan kandungan sebanyak 8 orang, dokter spesialis radiologi sebanyak 8 orang, dan dokter spesialis jantung dan pembuluh darah sebanyak 3 orang (RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, 2021). Selain itu, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

memiliki tenaga IT yang berjumlah sebanyak 6 orang. Selain itu, pemahaman mengenai *telemedicine* yang cukup baik.

*Top management support* adalah persepsi dan juga tindakan pemegang kebijakan di organisasi mengenai manfaat dari inovasi teknologi bagi organisasi tersebut (Setiobudi & Wiradinata, 2018). Pada aspek ini, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar merasakan adanya inovasi baru dalam pelayanan kesehatan pada proses yang cepat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Gozali (2021) juga ditemukan bahwa dengan adanya *telemedicine* memungkinkan untuk tindak lanjut yang cepat. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar juga berupaya untuk lebih mengoptimalkan lagi proses pelayanan *telemedicine* dengan cara melakukan peremajaan sarana dan prasarana serta bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar dalam upaya pengembangan layanan *telemedicine* kedepan.

*Training and education* adalah kegiatan yang dilakukan organisasi agar pegawainya dapat memahami dan mengerti penerapan inovasi teknologi untuk meningkatkan nilai dari organisasi tersebut (Triono & Yudanegara, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sudah membuat Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk pelayanan *telemedicine* dan juga dilakukan uji coba pemakaian aplikasi TEMENIN dengan Rumah Sakit Gema Santi, Nusa Penida. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abigael & Ernawaty (2020), pendidikan dan pelatihan sangat

diperlukan guna menggunakan teknologi informasi dan komunikasi di bidang layanan *telemedicine*.

*Trading partner support* adalah faktor yang berkaitan dengan penyedia layanan dan mitra yang bekerja sama dengan organisasi dalam adopsi inovasi teknologi (Gangwar & Date, 2015). Berdasarkan hasil penelitian, penerapan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar merupakan tindak lanjut dari kebijakan pemerintah Indonesia terkait layanan *telemedicine*. Peraturan yang dijadikan acuan oleh RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dalam penerapan layanan *telemedicine* adalah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Penerapan layanan *telemedicine* pada aplikasi TEMENIN di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar merupakan sebuah *pilot project* dalam penerapan layanan *telemedicine* di Provinsi Bali, dimana RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar bekerja sama dengan salah satu rumah sakit di Nusa Penida, yaitu Rumah Sakit Gema Santi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pujani et al. (2018), adopsi *e-health* oleh Rumah Sakit Umum Daerah di Padang disebabkan oleh pertumbuhan sistem informasi antar rumah sakit itu sendiri, karena kerjasama dengan institusi lain dan aktivitas online lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar tertarik untuk menerapkan layanan *telemedicine* secara berkelanjutan. RSUD Sanjiwani

Kabupaten Gianyar juga sedang berupaya untuk mengembangkan layanan *telemedicine*, dimana pada proses pengembangan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar ini juga bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Gianyar. Kerja sama tersebut merupakan bentuk untuk mendukung digitalisasi informasi kesehatan di Kabupaten Gianyar. Informasi terkait kesehatan di Kabupaten Gianyar dapat diakses melalui web [gianyarkuaman.gianyarkab.go.id](http://gianyarkuaman.gianyarkab.go.id).

Gianyarku AMAN adalah program layanan kesehatan yang ada di Kabupaten Gianyar yang terintegrasi dengan RSUD Sanjiwani, RSUD Payangan dan 13 Puskesmas yang ada di Kabupaten Gianyar/1(Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, tantangan kedepan yang dirasakan salah satu informan dalam penerapan layanan *telemedicine* adalah kebijakan penerapan layanan *telemedicine* masih belum jelas, terdapat beberapa aspek yang belum terpenuhi, yaitu aspek kepuasan pasien, aspek dokumentasi, dan aspek tarif layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahtiar & Munandar (2021), dimana pemerintah merupakan salah satu *definitive stakeholder* yang berperan besar dalam mengambil langkah dalam keberhasilan implementasi *telemedicine*. *Stakeholder* mempunyai kekuatan dan kewenangan untuk menentukan berbagai parameter *telemedicine*, seperti layanan, tarif, pengawasan serta model bisnis *telemedicine*.

Namun untuk saat ini aspek pendokumentasian dan tarif layanan sudah ditetapkan pada Surat Keputusan Direktur RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar Nomor 188/11572/RSU/2022 tentang Penunjukan Tenaga Kesehatan Pelayanan *Telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui *Telemedicine* Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, tertuang mengenai pembiayaan *telemedicine* pada pasien Covid-19 yang melakukan isolasi mandiri. Pembiayaan tersebut diantaranya biaya konsultasi dan pemantauan, dan biaya pelayanan obat-obatan. Biaya konsultasi dan pemantauan tidak diberikan penggantian dengan kata lain ditanggung mandiri oleh pasien Covid-19. Sedangkan untuk biaya pelayanan obat-obatan diberikan penggantian yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sesuai dengan perjanjian kerja sama antara Kementerian Kesehatan dengan fasilitas pelayanan kefarmasian yang ditunjuk oleh Kementerian Kesehatan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan mengenai pembiayaan oleh Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN) dalam layanan *telemedicine* masih belum diatur oleh Pemerintah Indonesia (Adnan & Pramaningtyas, 2020).

Meskipun layanan *telemedicine* memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, saat ini para dokter dan pembuat kebijakan kesehatan

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

masih kurang memperhatikan penggunaan *telemedicine* untuk mengintegrasikan penggunaan *telemedicine* pada sistem kesehatan nasional. Selama masa pandemi Covid-19, penggunaan *telemedicine* oleh para dokter masih terbatas. Keterbatasan penggunaan *telemedicine* oleh dokter karena para dokter harus mempelajari metode konsultasi yang baru dan kompleks (Adnan & Pramaningtyas, 2020).

Selain itu juga terdapat kelemahan dalam penerapannya yaitu pasien takut kehilangan komunikasi pribadi dan empatik sebagai akibat lebih fokus pada tanda-tanda vital yang direkam secara digital daripada kebutuhan pasien secara individu (Marskan, 2013). Maka dari itu, melakukan promosi penggunaan *telemedicine* dapat menjadi prioritas dalam kondisi pandemi untuk meminimalkan risiko penularan Covid-19 melalui kontak antar orang dan untuk meningkatkan keberlanjutan layanan *telemedicine* kedepannya (Adnan & Pramaningtyas, 2020)

Implikasi dari hasil penelitian ini, yaitu berdasarkan hasil penelitian bahwa konteks teknologi, organisasi dan lingkungan berpengaruh terhadap kesiapan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dalam menerapkan layanan *telemedicine*. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar yaitu RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar harus meningkatkan dan menjaga koneksi jaringan internet agar tetap stabil dan untuk dapat mempertahankan kualitas layanan *telemedicine* yang telah dimiliki

RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar harus terus berproses dengan melakukan peremajaan sarana dan prasarana.

Implikasi yang kedua, yaitu berdasarkan hasil penelitian RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar tertarik untuk menerapkan layanan *telemedicine* secara berkelanjutan di masa depan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan agar penerapan layanan *telemedicine* di RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar lebih baik lagi kedepannya, yaitu RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar harus memenuhi aspek kepuasan pasien pengguna layanan *telemedicine* dan untuk dapat mempertahankan kualitas layanan *telemedicine* yang telah dimiliki RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar harus melakukan promosi kesehatan mengenai layanan *telemedicine* kepada masyarakat.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Terdapat keterbatasan baik dalam pengumpulan data maupun pengolahan data yang dialami peneliti dalam penyusunan penelitian. Keterbatasan tersebut adalah penelitian ini hanya melihat dari sudut pandang petugas kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan dan pengguna layanan *telemedicine* pada pasien Covid-19. Jika dilihat dari sudut pandang RSUD Gema Santi sebagai partner atau rumah sakit yang diampu oleh RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dalam pemberian layanan *telemedicine* melalui aplikasi TEMENIN, sehingga lebih mampu menggambarkan secara menyeluruh terkait kesiapan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dalam menerapkan layanan *telemedicine*. Selain itu,

keterbatasan dalam penelitian ini yaitu kurang melihat dari sistem *reward* untuk SDM yang memberikan layanan *telemedicine*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari konteks teknologi, organisasi dan lingkungan sudah menunjukkan pelaksanaan layanan *telemedicine* selama ini sudah berjalan dengan baik/1dan secara keseluruhan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sudah siap untuk menerapkan layanan *telemedicine* di masa depan.

RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar tertarik untuk menerapkan layanan *telemedicine* secara berkelanjutan. Tantangan kedepan dalam penerapan layanan *telemedicine* adalah terdapat aspek yang belum terpenuhi aspek kepuasan pasien.

## SARAN

RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar sebaiknya membentuk tim penilaian kepuasan pasien yang mendapat layanan *telemedicine* agar pengguna layanan *telemedicine* dapat memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan serta sebaiknya RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar melakukan promosi kesehatan kepada masyarakat untuk mempertahankan dan mengembangkan penerapan layanan *telemedicine* yang sudah berjalan baik selama ini agar lebih baik lagi kedepannya.

Bagi pemerintah diharapkan untuk memperbaiki kebijakan yang lebih jelas terkait penerapan layanan *telemedicine* terkait pembiayaan oleh JKN.

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah informan dari RSUD Gema Santi Nusa Penida terkait kesiapan RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dalam menerapkan layanan *telemedicine*. Selain itu juga untuk penelitian selanjutnya dapat melihat dari sistem *reward* untuk SDM yang memberikan layanan *telemedicine* RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing, dosen penguji, keluarga, sahabat, Direktur RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, seluruh pegawai RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abigael, N. F., & Ernawaty. (2020). Literature Review : Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang Literature Review : Readiness Assessment of Health Workers to Accept Telehealth and Telemedicine between Develope. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 302–310. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Adnan, M. L., & Pramaningtyas, M. D. (2020). Penggunaan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19: Prospek Dan Tantangan. *JIMKI Volume*, 8(3), 225–233.
- Bahtiar, A., & Munandar, A. I. (2021). Stakeholder Analysis Pada Kebijakan Pemanfaatan Telemedicine Dalam

- Menghadapi Covid-19 Di Indonesia. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 68–79. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v5i1.1304>
- Batubara, F. K., Pujiyanto, & Lazuardi, L. (2021). Implementasi Telemedicine Untuk Pelayanan Pasien Bedah Saraf Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Asia Tenggara. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(8), 3800–3817.
- Gangwar, H., & Date, H. (2015). Understanding determinants of cloud computing adoption using an integrated TAM-TOE model *Journal of Enterprise Information Management Article information: Journal of Enterprise Information Management*, 28(1). <https://doi.org/10.1108/JEIM-08-2013-0065>
- Guitart-masip, M., Beierholm, U. R., Dolan, R., Duzel, E., & Dayan, P. (2016). Telemedicine Acceptance and Implementation in Developing Countries: Benefits, Categories, and Barriers. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 4(3), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.17795/rjrm38332>
- Hasibuan, R. P. P. M., & Ashari, A. (2020). Optimasi Peran Negara Menghadapi Pandemi Corona Virus Disease 2019 dalam Perspektif Hukum Tata Negara Darurat. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(7), 581–594. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i7.15379>
- Jamil, M., Khairan, A., & Fuad, A. (2015). Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1(1). <https://doi.org/10.26418/jp.v1i1.9930>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)., Pub. L. No. HK.01.07/MENKES/4829/2021 (2021). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.32931.37927>. <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2021/07/KMK-4829-2021.pdf>
- Kiberu, V. M., Scott, R. E., & Mars, M. (2019). Assessment of health provider readiness for telemedicine services in Uganda. *Health Information Management Journal*, 48(1), 33–41. <https://doi.org/10.1177/1833358317749369>
- Lestari, S., & Gozali, D. (2021). Narrative Review: Telemedicine dan Implementasinya dalam Membantu Perawatan Pasien Corona Virus Disease 2019. *Farmaka*, 19(3), 63–72.
- Marskan, M. (2013). Telemedicine and advances in urban and rural healthcare delivery in Africa. *Progress in Cardiovascular Diseases*, 56(3), 326–335. <https://doi.org/10.1016/j.pcad.2013.10.006>
- Mauco, K. L., Scott, R. E., & Mars, M. (2018). Critical analysis of e-health readiness assessment frameworks: suitability for application in developing countries. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(2), 110–117. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1357633X16686548>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, 1 (2019). <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2020/11/pmk202019.pdf>
- Ngah, A. H., Zainuddin, Y., & Thurasamy,

\*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

- R. (2017). Applying the TOE framework in the Halal warehouse adoption study *Journal of Islamic Accounting and Business Research* Article information: *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 8(2), 161–181.  
<https://doi.org/10.1108/JIABR-04-2014-0014>
- Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar. (2021). *Gianyarku AMAN*. <https://gianyarkuaman.gianyarkab.go.id/informasi>
- Pujani, V., Hardisman, ., Semiarty, R., & Handika, R. F. (2018). The Readiness Study of E-Health Adoption Among Regional Public Hospitals; An Empirical Study in Indonesia. *International Journal of Health and Medical Sciences*, 4(2), 40–47.  
<https://doi.org/10.20469/ijhms.40002-2>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation* (5th Editio). Free Press.
- Setiobudi, A., & Wiradinata, T. (2018). Intensi UKM dalam Adopsi Financial Technology di Jawa Timur. *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development*, 476–490.
- Siboro, M. D., Surjoputro, A., & Budiyanti, R. T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine pada Masa Pandemi Covid-19 di Pulau Jawa. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 9(5), 613–620.
- Triono, S. P. H., & Yudanegara, A. (2019). Analisis Teknologi, Organisasional dan Lingkungan Terhadap Adopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada UMKM di Kota Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, IX(1), 1–14.