

## GAMBARAN KESIAPAN PENGGUNAAN LAYANAN KONSULTASI ONLINE DI PUSKESMAS 1 DENPASAR TIMUR

Ni Kadek Sudastri, Pande Putu Januraga\*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Udayana  
Jalan P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234

### ABSTRACT

The telemedicine failure rate is 70%, where the main factor is the unpreparedness of the service provider. The JKN Mobile Application Doctor Consultation feature has great benefits and opportunities for future development. Even so, research related to the readiness to use this feature in Denpasar City, especially Puskesmas 1 Denpasar Timur has never been carried out. This study uses a qualitative case study design with in-depth interview data collection methods with 9 informants. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data validation techniques used are source triangulation, peer debriefing, member checking, and literature study. This study uses the TOE Framework theory, showing that Puskesmas 1 Denpasar Timur is quite ready in terms of organization and environment, however, it is not ready in terms of technology. In addition, there are various online consultation services available at Puskesmas 1 Denpasar Timur with different target communities. However, this service does not use the Doctor Consultation Feature. Overall, Puskesmas 1 Denpasar Timur is ready to use the Doctor Consultation Feature as an online consultation service.

Keywords: Readiness, Doctor Consultation Features, Online Consultation, Primary Health Care

### ABSTRAK

Tingkat kegagalan *telemedicine* sebesar 70% dimana faktor utamanya adalah kurang siapnya penyedia layanan. Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN memiliki manfaat dan peluang besar untuk berkembang kedepannya. Meskipun begitu, penelitian terkait kesiapan penggunaan fitur ini pada FKTP Kota Denpasar khususnya Puskesmas 1 Denpasar Timur belum pernah dilakukan. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif *case study* dengan metode pengambilan data wawancara mendalam dengan 9 informan. Teknik analisa data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik validasi data yang digunakan adalah triangulasi sumber, *peer debriefing*, *member checking*, dan *study literature*. Penelitian ini berpedoman pada teori TOE Framework menunjukkan Puskesmas 1 Denpasar Timur cukup siap dari sisi *organization* dan *environment* namun, kurang siap dari sisi *technology*. Disamping itu, telah terdapat berbagai layanan konsultasi online yang ada di Puskesmas 1 Denpasar Timur dengan sasaran masyarakat yang berbeda-beda. Namun, layanan tersebut tidak menggunakan Fitur Konsultasi Dokter. Secara keseluruhan Puskesmas 1 Denpasar Timur siap menggunakan Fitur Konsultasi Dokter sebagai layanan konsultasi online.

Keywords: Kesiapan, Fitur Konsultasi Dokter, Konsultasi Online, Puskesmas

### PENDAHULUAN

Fitur Konsultasi Dokter pada Aplikasi *Mobile* JKN adalah fitur yang diluncurkan pada tahun 2020 sebagai respon dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap pandemi COVID-19 yang terjadi. Tujuan dari hadirnya fitur ini adalah untuk memudahkan akses peserta JKN-KIS dalam

memperoleh layanan kesehatan (Humas BPJS Kesehatan, 2021). Hadirnya Fitur Konsultasi Dokter membuat peserta JKN-KIS dapat melakukan konsultasi dengan dokter tanpa harus bertatap muka sekaligus menjadi upaya pencegahan penularan COVID-19 dalam layanan kesehatan yaitu mencegah terjadi kerumunan dan mendukung *physical distancing* (Humas BPJS Kesehatan, 2020).

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

Fitur Konsultasi Dokter memiliki peluang besar untuk berkembang kedepannya. Hal ini dikarenakan tidak menutup kemungkinan kedepannya fitur ini akan menyediakan layanan pengiriman obat seperti aplikasi konsultasi *online* yang telah beredar lainnya, namun bedanya hal ini dilakukan secara gratis. Disamping itu, pengguna fitur ini akan terus bertambah mencakup seluruh masyarakat Indonesia mengingat kepesertaan JKN-KIS bersifat wajib dan terus bertambah setiap tahunnya sebagai upaya untuk mencapai *Universal Health Coverage* di Indonesia.

Apabila dikaitkan dengan perencanaan kesehatan di Indonesia kedepannya, maka fitur ini turut mendukung dalam Strategi Transformasi Digital Kesehatan Tahun 2024. Strategi Transformasi Digital Kesehatan Tahun 2024 merupakan terobosan jangka panjang dalam menanggulangi pandemi COVID-19 serta permasalahan kesehatan lainnya yang berfokus pada ekosistem kesehatan, efisiensi layanan, dan integrasi data dimana pengembangan aplikasi *telemedicine* merupakan salah satu prioritas dalam strategi ini (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Meskipun Fitur Konsultasi Dokter memiliki peluang besar untuk berkembang serta manfaat besar, penelitian terkait kesiapan penggunaan fitur ini pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Denpasar khususnya Puskesmas 1 Denpasar Timur belum pernah dilakukan. Padahal, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mauco (2018) dalam Abigael & Ernawaty (2020) diketahui bahwa kegagalan

pelaksanaan layanan *telemedicine* adalah sebesar 70%, dimana faktor utama penyebab kegagalan tersebut adalah kurang siapnya penyedia layanan dalam memberikan layanan *telemedicine* (Abigael & Ernawaty, 2020). Disamping itu, Puskesmas 1 Denpasar Timur merupakan puskesmas yang memiliki cakupan wilayah tanggung jawab yang luas serta beban kerja yang tinggi. Hal ini dapat diketahui dari jumlah cakupan wilayah tanggung jawab Puskesmas 1 Denpasar Timur merupakan yang terbanyak di Kota Denpasar serta layanan yang diberikan tidak hanya rawat jalan namun juga rawat inap (Dinas Kesehatan Kota Denpasar, 2021). Sehingga, akan sangat menguntungkan bagi Puskesmas 1 Denpasar Timur apabila mampu menggunakan Fitur Konsultasi Dokter pada Aplikasi *Mobile* JKN sebagai layanan konsultasi online, karena dapat membantu dalam efisiensi layanan serta integrasi data. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kesiapan dari Puskesmas 1 Denpasar Timur dalam melaksanakan layanan konsultasi online serta melihat kesiapan penggunaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN menggunakan teori TOE Framework yang mencakup sisi *technology, environment, dan organization* di Puskesmas 1 Denpasar Timur.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif *case study*. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam pada 9 informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Tahapan analisa data yang

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

dilakukan adalah reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik validasi data yang digunakan adalah triangulasi sumber, *peer debriefing*, *member checking*, dan menggunakan bahan referensi. Penelitian dilakukan pada Bulan April hingga Mei tahun 2022 bertempat di Puskesmas 1 Denpasar Timur. Penelitian ini telah memperoleh izin *Ethical Clearance* dari

Komisi Etik Penelitian Fakultas

Tabel 1. Karakteristik Informan

Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Lama Bekerja	Durasi Wawancara	Status/Jabatan
KAPUS_01	P	62	14 Tahun	60 menit	Kepala Puskesmas 1 Denpasar Timur
KA_TU_02	P	57	13 tahun	60 menit	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
PJ_UKM_E_03	P	45	12 Tahun	30 menit	Penanggungjawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
PJ_UKM_P_04	P	28	1 Tahun	60 menit	Penanggungjawab UKM Pengembangan
PJ_UKP_05	L	51	12 Tahun	60 menit	Penanggungjawab UKP, Kefarmasian, dan Laboratorium
UKP_06	P	27	3 tahun	30 menit	Pelaksana UKP, Kefarmasian, dan Laboratorium
APT_07	P	30	3 Tahun	30 menit	Apoteker
PS_08	P	43	2 Tahun	30 menit	Petugas Surveilans
IT_09	P	26	1 Minggu	30 menit	Staff Sistem Informasi Puskesmas/Staff IT

Kedokteran Universitas Udayana dengan nomor etik 742/UN14.2.2.VII.14/LT/2022.

## HASIL & PEMBAHASAN

Wawancara mendalam dilakukan secara terpisah dengan informan. Berikut merupakan karakteristik informan pada penelitian ini

a) Layanan konsultasi online di Puskesmas 1 Denpasar Timur

Terdapat 4 layanan konsultasi online yang telah diterapkan di

Puskesmas 1 Denpasar Timur diantaranya:

1. Konsultasi obat

Layanan konsultasi obat adalah layanan yang memungkinkan pasien

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

berkonsultasi langsung melalui Aplikasi Whatsapp kepada apoteker Puskesmas 1 Denpasar Timur terkait informasi obat yang diberikan. Disamping itu, pasien juga dapat berkonsultasi keluhan kesehatannya melalui layanan ini, dimana nantinya apoteker akan menjadi pihak ketiga yang menyampaikan pesan pasien kepada tenaga kesehatan dan sebaliknya.

## 2. Layanan konsultasi online bagi pasien COVID-19

Terdapat 2 layanan yang diperuntukkan untuk konsultasi online pasien COVID-19 yaitu, konsultasi online melalui tracer dan konsultasi online melalui Aplikasi Desac. Layanan konsultasi online pasien COVID-19 melalui Aplikasi Desac merupakan program kerja Kota Denpasar yang mewajibkan setiap dokter untuk bertanggung jawab terhadap satu desa dalam upaya penanggulangan pandemi Covid-19. Layanan ini tidak hanya melibatkan Puskesmas 1 Denpasar Timur saja, namun juga seluruh puskesmas yang ada di Kota Denpasar. Melalui layanan ini, pasien COVID-19 yang ada di Kota Denpasar dapat berkonsultasi secara online pada dokter penanggung jawab wilayahnya.

Selain melalui Aplikasi Desac, layanan konsultasi online untuk pasien COVID-19 lainnya adalah layanan konsultasi melalui Tracer. Layanan ini dikhususkan untuk pasien COVID-19 yang melakukan

isolasi mandiri di rumah masing-masing.

Puskesmas 1 Denpasar Timur juga menyediakan layanan konsultasi online bagi masyarakat yang mengalami keluhan pasca vaksinasi COVID-19. Bentuk layanan yang dijalankan adalah konsultasi melalui Aplikasi Whatsapp, dimana masyarakat dapat menghubungi nomor yang tertera pada sertifikat vaksin yang diperoleh setelah melakukan vaksinasi.

## 3. Layanan Info Cepat PTM

Layanan ini merupakan layanan inovasi Puskesmas 1 Denpasar Timur yang bertujuan untuk meningkatkan capaian tahunan target Penyakit Tidak Menular (PTM) di Puskesmas 1 Denpasar Timur. Berdasarkan Ringkasan Program Inovasi Pencegahan dan Penanggulangan PTM Puskesmas 1 Denpasar Timur, Layanan Info Cepat PTM bertujuan sebagai media skrining dan edukasi masyarakat terkait penyakit tidak menular melalui Aplikasi Whatsapp Autoresponder. Melalui Whatsapp Info Cepat PTM ini, masyarakat dapat melakukan skrining awal terkait penyakit tidak menular, memperoleh informasi terkait penyakit tidak menular, dan informasi lainnya hanya dengan memilih pilihan yang disediakan. Hasil yang diperoleh dari layanan ini adalah, sebanyak kurang lebih 2000 orang telah memanfaatkan layanan dalam 4 minggu pertama peluncuran

layanan. Selain itu, terdapat sebanyak 600 orang telah mengisi kuisioner evaluasi layanan yang disediakan menggunakan Google Form.

4. Layanan konsultasi online melalui grup-grup online yang ada

Grup-grup online tersebut diantaranya adalah Prolanis, ibu hamil, kader posyandu, TBC, dan PTM. Grup Whatsapp ini bertujuan sebagai tempat untuk membagikan informasi kepada masyarakat serta media bagi masyarakat untuk berkonsultasi terkait kesehatannya.

Selain layanan konsultasi online, Puskesmas 1 Denpasar Timur juga sudah menerapkan berbagai layanan kesehatan secara online guna memudahkan pelayanan ditengah pandemi COVID-19. Layanan online tersebut diantaranya, daftar antrian online melalui Aplikasi *Mobile* JKN, daftar vaksin COVID-19 melalui Aplikasi Speed ID, rujukan online, dan penyuluhan secara online.

Sejauh ini, Puskesmas 1 Denpasar Timur tidak memiki hambatan yang berarti dalam pelaksanaan layanan konsultasi online yang telah dijalankan. Bahkan, pihak puskesmas berencana untuk terus melakukan evaluasi kebutuhan pasien terhadap layanan online guna meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan layanan konsultasi online yang telah diterapkan Puskesmas 1 Denpasar Timur berpotensi untuk terus

berkembang dan diterapkan kedepannya guna meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dan pengetahuan kesehatan.

Selain itu, jumlah penggunaan layanan konsultasi online di Puskesmas 1 Denpasar Timur tergolong baik, dimana sebanyak kurang lebih 2000 orang telah memanfaatkan layanan Info Cepat PTM dalam 4 minggu pertama peluncuran layanan. Jumlah ini tentunya telah memenuhi target layanan kontak tidak langsung yang wajib diselenggarakan oleh FKTP menurut BPJS Kesehatan, yaitu minimal sebanyak 1 layanan dalam sebulan.

b) Kesiapan Puskesmas 1 Denpasar Timur dalam Melaksanakan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN dari sisi *Technology*

1. Pembaruan inovasi teknologi dan kompatibilitas

Fitur Konsultasi Dokter dinilai memiliki keunggulan dibandingkan aplikasi atau layanan konsultasi online lainnya. Keunggulan tersebut diantaranya biaya yang gratis, memudahkan integrasi data kesehatan pasien, serta dapat mempercepat layanan karena pasien dengan keluhan ringan tidak perlu datang ke puskesmas untuk memperoleh layanan kesehatan.

Apabila Fitur Konsultasi Dokter dibandingkan dengan aplikasi konsultasi online lainnya yang telah ada, Informan Puskesmas 1 Denpasar Timur kebanyakan lebih memilih menggunakan Aplikasi Whatsapp

untuk berkonsultasi online dengan alasan lebih familiar digunakan bagi informan sendiri maupun pasien serta memiliki fitur *group*.

## 2. Keuntungan relatif

Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN dinilai memiliki manfaat positif bagi pihak puskesmas maupun pasien apabila dijalankan. Manfaat tersebut diantaranya dalam hal mengurangi kerumunan di puskesmas, efisiensi layanan, dan meningkatkan ketaatan terhadap protokol kesehatan.

## 3. Kompleksitas

Dilihat dari sisi cara menggunakan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN, beberapa informan menyatakan belum mengetahui cara menggunakan fitur. Namun, beberapa informan meyakini bahwa fitur ini mudah digunakan, serta beberapa informan menyatakan bahwa Fitur Konsultasi Dokter mudah digunakan.

## 4. Observability

Dilihat dari sisi pengetahuan informan terkait *feedback* masyarakat terkait Fitur Konsultasi Dokter, beberapa informan menyatakan belum pernah membaca atau melihat *feedback* yang diberikan masyarakat terkait fitur ini. Namun, beberapa informan menyatakan bahwa masyarakat memberikan *feedback* yang baik terkait fitur ini.

## 5. Standarisasi

Dilihat dari sisi standarisasi Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi

*Mobile* JKN, informan Puskesmas 1 Denpasar Timur menyatakan sejauh ini belum ada standarisasi dari penggunaan fitur. Standarisasi yang dimaksud adalah berupa regulasi penggunaan, pedoman, ataupun SOP penggunaan fitur yang diterbitkan oleh BPJS Kesehatan atau Dinas Kesehatan.

Kesiapan Puskesmas 1 Denpasar Timur dalam menggunakan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN dari sisi *technology* menunjukkan bahwa Puskesmas 1 Denpasar Timur memiliki penilaian yang baik terhadap Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini terlihat dari anggapan informan bahwa Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN memiliki kebermanfaatan dan keunggulan apabila diterapkan sebagai layanan konsultasi online.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, integrasi data kesehatan merupakan salah satu prioritas dan fokus dalam digitalisasi kesehatan. Tujuan dari adanya integrasi data kesehatan adalah untuk meningkatkan mutu kebijakan kesehatan berbasis data yang akurat, mutakhir, dan lengkap. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menghasilkan data kesehatan yang terintegrasi adalah dengan mengimplementasikan integrasi sistem kesehatan berbasis individu atau *single identity health record* (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan, 2021). Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN memiliki keunggulan dalam mengintegrasikan data pasien sehingga sangat sesuai dengan gerakan

digitalisasi kesehatan di Indonesia.

Disamping itu, biaya yang gratis akan meningkatkan kemampuan akses dari pasien dengan segala latar belakang ekonomi untuk memperoleh layanan konsultasi online melalui Fitur Konsultasi Dokter. Melalui ini, pemerataan layanan dapat dicapai karena layanan konsultasi online melalui Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile JKN* dapat digunakan oleh seluruh peserta JKN-KIS di Indonesia. Adapun peserta JKN-KIS di Indonesia nyaris mencakup seluruh masyarakat Indonesia. Jumlah cakupan JKN-KIS ini akan terus meningkat sesuai dengan komitmen BPJS Kesehatan dan pemerintah dalam mencapai *Universal Health Coverage*.

c) Kesiapan Puskesmas 1 Denpasar Timur dalam Melaksanakan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile JKN* dari sisi *Organization*

#### 1. Sumber daya keuangan

Informan penelitian menyatakan bahwa belum dapat memastikan jika Puskesmas 1 Denpasar Timur memiliki dana untuk melaksanakan fitur. Hal ini dikarenakan alur sistem penganggaran dana puskesmas yang panjang dan lama. Selain itu, pihak puskesmas juga harus mengkonsultasikan terlebih dahulu anggaran dana yang direncanakan dengan pihak sumber dana. Hal ini mengakibatkan masih adanya kemungkinan penganggaran dana ditolak.

#### 2. Dukungan *stakeholders*

Pimpinan memberikan dukungan terkait pelaksanaan konsultasi online, khususnya sejak pandemi COVID-19. Bahkan, pimpinan meminta agar setiap staff dapat berinovasi untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di tengah pandemi COVID-19. Namun, hingga saat ini pimpinan belum pernah mengarahkan akan penggunaan Fitur Konsultasi Dokter pada Aplikasi *Mobile JKN* sebagai media konsultasi online.

#### 3. Pengetahuan

SDM Puskesmas 1 Denpasar Timur rata-rata mengetahui adanya Fitur Konsultasi Dokter namun tidak mengetahui secara detail. Dalam hal ini, SDM mengetahui adanya fitur akan tetapi belum mengetahui terkait batasan fungsi dan cara menggunakan fitur. Sumber informasi informan terkait adanya Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile JKN* beragam mulai dari karena mendownload aplikasi *Mobile JKN*, Sosialisasi dari BPJS Kesehatan, dan melihat di media sosial atau di internet. Selain itu, informan penelitian juga menyatakan bahwa pengetahuan terkait adanya fitur ini mungkin saja belum diketahui oleh seluruh SDM yang ada di Puskesmas 1 Denpasar Timur.

#### 4. SDM

Ketersediaan SDM saat ini mencukupi untuk melaksanakan layanan konsultasi online melalui

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

fitur ini dengan catatan adanya jadwal yang jelas dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan, rata-rata SDM Puskesmas 1 Denpasar Timur memiliki tugas merangkap atau lebih dari satu *job desk*. Selain itu, Puskesmas 1 Denpasar Timur hanya memiliki 1 orang staff IT. Meskipun begitu, staff tersebut tidak keberatan apabila harus menjalankan fitur ini seorang diri asalkan ia ditraining hingga paham terlebih dahulu. Adapun SDM Puskesmas 1 Denpasar Timur terdiri dari 13 dokter umum, 6 dokter gigi, 23 perawat, 25 bidan, 1 staff IT, 1 apoteker, 4 asisten apoteker, 2 staff gizi, 4 staff SKM, 3 staff sanitasi, 2 staff lab, dan 29 staff lainnya.

#### 5. Sumber daya teknologi

Kemungkinan akan terjadi permasalahan sarana prasarana apabila fitur ini diterapkan. Hal ini khususnya apabila penggunaan fitur harus menggunakan komputer. Ketersediaan komputer di Puskesmas 1 Denpasar Timur terbilang hanya cukup untuk program yang telah ada saat ini meskipun, beberapa dokter menganggap ketersediaan itu masih kurang. Selain itu, dari sisi penganggaran, informan menyatakan bahwa sistem penganggaran sarana dan prasarana terbilang cukup susah dan lama seperti halnya penganggaran dana untuk program baru. Setiap penganggaran sarana harus sesuai dengan E-Katalog JKN. Meskipun begitu, apabila dalam penggunaan fitur cukup hanya menggunakan *smartphone* maka,

ketersediaan sarana dan prasarana Puskesmas 1 Denpasar Timur untuk itu terbilang memumpuni, dikarenakan dapat dialokasikan untuk menggunakan *smartphone* pribadi. Adapun ketersediaan sarana prasarana yang ada di Puskesmas 1 Denpasar Timur terdiri dari 33 komputer, 2 WiFi, 1 *hanphone*, 2 telepon, dan 19 pesawat telepon.

#### 6. Kemampuan operasional

Belum pernah adanya sosialisasi atau pelatihan secara khusus yang membahas fitur ini secara detail. Biasanya informasi terkait fitur disampaikan melalui kegiatan-kegiatan lainnya seperti informasi tambahan dan tidak mendetail oleh BPJS Kesehatan. Selain itu, informasi terkait fitur yang diperoleh dari BPJS Kesehatan tidak semuanya diperoleh oleh SDM Puskesmas 1 Denpasar Timur. Hal ini dikarenakan, pada setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, FKTP hanya dapat mengirimkan 2-3 orang perwakilan yang dapat mengikuti kegiatan. Hal ini mengakibatkan adanya kemungkinan peserta perwakilan tidak menginformasikan secara keseluruhan informasi yang diperoleh dari BPJS Kesehatan kepada SDM lainnya.

Apabila dilihat secara keseluruhan, informan penelitian menyatakan bahwa Puskesmas 1 Denpasar Timur siap melaksanakan Fitur Konsultasi Dokter asalkan ada pedoman jelas terkait penggunaan



fitur serta pengaturan jam layanan konsultasi online yang sesuai dengan jam kerja.

Kurangnya pengetahuan informan secara mendetail terkait tata cara penggunaan Fitur Konsultasi Dokter dapat menjadi penyebab mengapa informan lebih memilih menggunakan aplikasi lain untuk menjalankan layanan konsultasi online apabila dibandingkan dengan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini dapat diketahui dari belum adanya pedoman dan regulasi yang jelas terkait fitur, belum adanya pelatihan yang menghusus terkait fitur, dan kurangnya pengetahuan informan terhadap *feedback* masyarakat terkait Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang berjudul "*Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang*" yang ditulis oleh Nadharuth Febrizhya Abigael dan Ernawaty pada tahun 2020. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa secara umum penghambat yang mempengaruhi kesiapan tenaga kesehatan dalam menjalankan *telemedicine* adalah kurangnya pelatihan yang dilakukan kepada tenaga kesehatan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Abigael & Ernawaty, 2020)

d) Kesiapan Puskesmas 1 Denpasar Timur

dalam Melaksanakan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN dari sisi *Environment*

#### 1. Persaingan bisnis

Tidak ada unsur persaingan bisnis dalam pelayanan kesehatan yang diterapkan pada Puskesmas 1 Denpasar Timur. Namun, apabila FKTP lainnya telah menerapkan Fitur Konsultasi Dokter maka hal tersebut akan mendorong Puskesmas 1 Denpasar Timur untuk menyelenggarakan fitur dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan dan nilai tambah dalam penilaian akreditasi.

#### 2. Permintaan konsumen

Sejauh ini Puskesmas 1 Denpasar Timur belum pernah menerima keluhan atau permintaan dari pasien untuk menyediakan layanan konsultasi online menggunakan media apapun termasuk Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN. Hingga saat ini, keluhan pasien yang diterima oleh pihak puskesmas adalah keluhan terkait layanan langsung yang diberikan misalnya, lamanya mengantri dan sebagainya.

#### 3. Dukungan lembaga penyedia fitur dan pemerintah

Pada dasarnya BPJS Kesehatan memberikan dukungan berupa memberikan informasi terkait adanya fitur pada saat kegiatan yang melibatkan FKTP. Namun, sejauh ini Puskesmas 1 Denpasar Timur belum memperoleh informasi mendetail terkait bagaimana cara penggunaan

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

fitur tersebut. Begitu pula dengan Dinas Kesehatan, sejauh ini belum pernah adanya tuntutan ataupun permintaan dari Dinas Kesehatan terkait penggunaan layanan konsultasi online melalui Fitur Konsultasi Dokter.

4. Upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap inovasi teknologi

Upaya yang dilakukan pihak Puskesmas 1 Denpasar Timur dalam meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan inovasi layanan yang diterapkan di puskesmas adalah dengan mensosialisasikan layanan melalui media sosial (Facebook dan Instagram), sosialisasi dengan bekerja sama dengan pihak lintas sektor, sosialisasi melalui kader posyandu, memberikan informasi secara langsung, dan menggunakan media cetak sebagai media informasi kepada masyarakat.

e) Hambatan dan Tantangan Penggunaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas 1 Denpasar Timur

Hambatan dalam penggunaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas 1 Denpasar Timur adalah belum adanya pedoman jelas dan mendetail dari BPJS Kesehatan maupun dari perencanaan layanan puskesmas sendiri. Hambatan lainnya adalah kurang baiknya tersebarnya informasi yang diperoleh dari BPJS Kesehatan terkait Fitur Konsultasi Dokter pada SDM Puskesmas 1 Denpasar Timur.

Adapun tantangan yang ada

dalam pelaksanaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN adalah bagaimana memastikan SDM baru memiliki pemahaman yang sama dengan SDM sebelumnya apabila terjadi regenerasi SDM.

Meskipun terdapat beberapa hambatan dalam kesiapan penggunaan Fitur Konsultasi Dokter, secara keseluruhan, informan penelitian menyatakan bahwa Puskesmas 1 Denpasar Timur siap melaksanakan Fitur Konsultasi Dokter asalkan ada pedoman jelas terkait penggunaan fitur serta pengaturan jam layanan konsultasi online yang sesuai dengan jam kerja. Hal ini menunjukkan Puskesmas 1 Denpasar Timur memiliki potensi untuk menjalankan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN kedepannya sebagai layanan konsultasi online. Terlebih, Puskesmas 1 Denpasar Timur memiliki ketersediaan SDM yang mencukupi untuk melaksanakan layanan konsultasi online melalui fitur ini. Disamping itu, pimpinan puskesmas memberikan dukungan yang baik terhadap Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN. Bahkan, pimpinan meminta agar setiap staff dapat berinovasi untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di tengah pandemi COVID-19.

f) Inovasi dan Rencana Kedepan Puskesmas 1 Denpasar Timur dalam Penggunaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN

Sejauh ini belum ada inovasi dan rencana Puskesmas 1 Denpasar Timur

kedepannya dalam pelaksanaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN sebagai layanan konsultasi online. Namun, terdapat beberapa rencana layanan yang akan dilakukan oleh pihak puskesmas untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pasien. Rencana tersebut diantaranya adalah mengadakan evaluasi terhadap kebutuhan layanan pasien, mengoptimalkan layanan konsultasi online sebagai media seleksi pasien yang berkunjung ke puskesmas, dan menambahkan informasi terkait pengobatan tradisional sebagai anjuran pengobatan herbal bagi pasien.

#### SIMPULAN DAN SARAN

Puskesmas 1 Denpasar Timur telah menerapkan 4 layanan konsultasi online diantaranya layanan konsultasi obat, layanan konsultasi pasien COVID-19, layanan Info Cepat PTM, dan layanan konsultasi melalui *group* Whatsapp.

Puskesmas 1 Denpasar Timur cukup siap menyelenggarakan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN dari sisi *organization* dan *environment*. Hal ini terlihat dari dominannya penilaian positif dari informan terkait elemen ini. Namun, dilihat dari sisi *technology* Puskesmas 1 Denpasar Timur kurang siap menyelenggarakan fitur, dikarenakan masih banyaknya faktor-faktor yang harus dioptimalkan agar fitur dapat dijalankan dengan baik. Contohnya pengadaan pedoman terkait Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN dari BPJS Kesehatan.

Secara keseluruhan melihat dari elemen TOE Framework yaitu *technology*,

*organizational*, dan *environment* Puskesmas 1 Denpasar Timur siap menyelenggarakan layanan konsultasi online melalui Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN. Meskipun terdapat beberapa hambatan yang ada saat ini diantaranya, belum adanya pedoman yang jelas terkait fitur, belum adanya perencanaan yang baik terkait penggunaan fitur oleh pihak internal puskesmas, kurangnya pelatihan yang spesifik dan mendetail terkait fitur oleh BPJS Kesehatan, dan sulitnya menganggarkan dana serta sarana prasarana apabila diperlukan.

Kedepannya, puskesmas diharapkan dapat memperbaiki alur komunikasi yang ada dengan memberlakukan sistem laporan setiap akhir kegiatan yang diikuti, sehingga hasil pelatihan yang diberikan pihak luar dapat tersampaikan dengan baik kepada seluruh staff yang ada di puskesmas. Selain itu, penting bagi puskesmas untuk mengadakan survei kebutuhan pasien terkait fitur dan memasukkan pembahasan dan perencanaan terkait penggunaan Fitur Konsultasi Dokter pada agenda Puskesmas.

BPJS Kesehatan juga diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan yang spesifik terkait fitur kepada staff IT dan tenaga kesehatan, menyediakan pedoman pelaksanaan, serta mempertimbangkan untuk memasukkan penggunaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile* JKN sebagai syarat kepatuhan FKTP.

Kedepannya, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah informan ataupun melihat dengan berdasarkan sudut pandang yang berbeda. Kemudian, melakukan evaluasi dalam

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

berbagai aspek terkait penggunaan Fitur Konsultasi Dokter Aplikasi *Mobile JKN* guna mencapai tujuan penggunaan fitur secara optimal.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Puskesmas 1 Denpasar Timur, informan, dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini dapat dipublikasi dan dimanfaatkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abigael, N. F., & Ernawaty, E. (2020). Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 302. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i2.2000>
- Dinas Kesehatan Kota Denpasar. (2021). Profil Dinas Kesehatan Kota Denpasar Tahun 2020. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://www.diskes.baliprov.go.id/profil-kesehatan-provinsi-bali/>
- Humas BPJS Kesehatan. (2020). *Konsultasi Dokter Bisa Lewat Mobile JKN*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1510/Konsultasi-Dokter-Bisa-Lewat-Mobile-JKN>
- Humas BPJS Kesehatan. (2021). *Fitur Layanan Konsultasi Dokter di Mobile JKN Permudah Akses Pelayanan Kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1962/Fitur-Layanan-Konsultasi-Dokter-di-Mobile-JKN-Permudah-Akses-Pelayanan-Kesehatan>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Cetak Biru Transformasi Digital Kesehatan 2024*.

<https://dto.kemkes.go.id/Digital-Transformation-Strategy-2024.pdf>

Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan. (2021). *Integrasi Data Siarvi Dalam Satu Data Kesehatan*. [https://ptvz.kemkes.go.id/storage/media-download/file/file\\_1633590670.pdf](https://ptvz.kemkes.go.id/storage/media-download/file/file_1633590670.pdf)

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