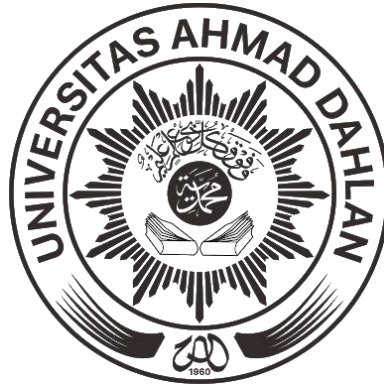


SKRIPSI

ANALISIS PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* SEBAGAI PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai derajat
Sarjana Kesehatan Masyarakat

Peminatan Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :

Navisoh

1800029092

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* SEBAGAI PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Disusun Oleh

Navisoh

NIM 1800029092

Telah dipertahankan
di Depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 27 September 2023

Dosen Pembimbing



Firman, S.KM., M.PH

NIPM : 19870701 201606 111 1234832

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidhan, S.E., M.Kes., Ph.D

NIPM : 197700130 200508 011 0965098

**ANALISIS PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* SEBAGAI PELAYANAN
KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Disusun Oleh

Navisoh

NIM 1800029092

Telah dipertahankan di depan

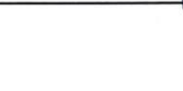
Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi Kesehatan Masyarakat

Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta 27 September 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Kesehatan Masyarakat

SUSUNAN DEWAN PENHUJI SKRIPSI

Ketua	: Firman, S.KM., MPH	: 
Penguji 1	: Muhammad Syamsu Hidayat, S.E., M.Sc., Ph.D	: 
Penguji 2	: Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D	: 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D
NIM 197700130 200508 011 0965098

PERNYATAAN PENELITIAN

Saya, penandatangan di bawah ini :

Nama : Navisoh
NIM : 1800029092
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Analisis Penggunaan *Telemedicine* Sebagai Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak bersifat materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan secara tertulis. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 27 September 2023

Yang menyatakan,



Navisoh

NIM 1800029092

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Navisoh
NIM : 1800029092
Email : navisoh1800029092@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Analisis Penggunaan *Telemedicine* Sebagai Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 di RS PKU Muhammaadiyah Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 27 September 2023

Yang menyatakan,



(Navisoh)

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Navisoh
NIM : 1800029092 Email: navisoh1800029092@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Kesehatan Masyarakat Program Studi: Kesehatan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Analisis Penggunaan *Telemedicine* Sebagai Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/tidak-mengijinkan)* karya tersebut diunggah kedalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Oktober 2023



Navisoh

Mengetahui,
Pembimbing



Firman, S.K.M., MPH

KATA PENGANTAR

اسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين. أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا

عبده ورسوله. اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

Segala puji dan syukur kepada Alloh SWT atas nikmat, berkat, dan limpahan rahmat yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan serta pendidik terbaik bagi umat manusia. Setelah melalui proses panjang, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penggunaan *Telemedicine* Sebagai Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Meski masih jauh dari kesempurnaan.

Selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa tugas penulis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan do’a, finansial, motivasi, dorongan semangat dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih, jazākumullāh khairan kāsiran kepada yang terhormat:

1. Dr. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan akses serta memudahkan mahasiswa dalam berbagai hal yang dikeluarkan melalui kebijakan kampus.
2. Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta sekaligus dewan penguji 2, dimana telah menerima serta mengesahkan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM).
3. Ahmad Faizal Rangkuti, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Muhammad Syamsu Hidayat, S.E., M.Sc., Ph.D selaku dosen Pembimbing Akademik dan dewan penguji 1.
5. Firman S.KM., M.PH selaku dosen pembimbing sekaligus ketua dewan penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, serta berbagi ilmu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta dukungan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff pengajar studi kesehatan masyarakat peminatan manajemen rumah sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
7. Kedua orang tua tercinta: Ayahku Zainal Abidin (Alm) dan Ibuku Suliha, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan semangat dan doa yang tidak pernah henti diberikan kepada anaknya yang berjuang di' pendidikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai S1. Kakak-kakakku Marzuki, Umar Faruk, Alfi Sahroh yang selalu menyemangatiku dalam menempuh studi.
8. Terima kasih dengan diiringi rasa bangga teman-teman seperjuangan kamar 12 yang selalu bersama selama ini, saling berbagi, saling mendukung dalam kebaikan. Kalian adalah tempat saya untuk kembali, disaat saya benar dan salah disaat saya menang dan kalah, disaat suka dan duka.
9. Terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada diri sendiri, karena dengan usaha keras dan percaya diri dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih karena telah menyediakan hari libur demi terselesaikannya tugas akhir. Saya percaya bahwa kita hebat pada kemampuan kita masing-masing.

Penulis sangat menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak khususnya instansi akademik. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya.

Demikian yang dapat saya sampaikan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 6 November 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'Ayu' followed by a flourish.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Landasan Teori	14
C. Kerangka Konsep	14
D. Pertanyaan Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
C. Subjek Penelitian.....	15
D. Instrumen dan Alat Penelitian	17
E. Teknik Pengumpulan Data	17
F. Variabel dan Batasan Istilah	18
G. Pengelolaan dan Analisis Data	19

H. Keabsahan1Data.....	21
I. Keterbatasan Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Profil Lokasi Penelitian.....	21
B. Hasil dan Pembahasan.....	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	6
Tabel 2. Kelompok Informan	16
Tabel 3. Karakteristik Informan Penelitian	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	14
Gambar 2. Prosedur Alur Pasien Pelayanan <i>Telemedicine</i>	26
Gambar 3. Prosedur Alur Keuangan Pelayanan <i>Telemedicine</i>	27
Gambar 4. Daftar Pembayaran Pasien <i>Telemedicine</i>	27
Gambar 5. Prosedur Alur Dokter Pelayanan <i>Telemedicine</i>	28
Gambar 6. Prosedur Alur Farmasi Pelayanan <i>Telemedicine</i>	28
Gambar 7. Daftar Resep Pasien <i>Telemedicine</i>	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	53
Lampiran 2. Lembar Permohonan.....	54
Lampiran 3. Lembar Persetujuan	55
Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....	56
Lampiran 5. Surat Izin Studi Pendahuluan	64
Lampiran 6. Permohonan Izin Penelitian.....	65
Lampiran 7. Ethical Clearance	66
Lampiran 8. Surat Izin Selesai Penelitian	67
Lampiran 9. Transkrip Hasil Wawancara	68

INTISARI

Latar Belakang: Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan tidak biasa pada layanan kesehatan. Pemerintah terus melakukan kebijakan untuk mencegah penyebaran COVID-19 salah satunya adalah anjuran penggunaan *telemedicine*. *Telemedicine* merupakan salah satu bentuk pelayanan jarak jauh menggunakan teknologi sebagai salah satu upaya untuk mempercepat peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. *Telemedicine* merupakan inovasi layanan kesehatan baru di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan *telemedicine* sebagai pelayanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian berjumlah enam informan yang diambil melalui teknik purposive sampling. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam. **Hasil:** Akses *telemedicine* dimulai dari mensosialisasikan program *telemedicine* di media sosial yang menjelaskan alur keberjalanan *telemedicine* sesuai dengan SOP. Kualitas *telemedicine* dinilai bagus dengan adanya sarana prasarana yang menunjang program *telemedicine* meskipun peluang dalam pengembangannya *telemedicine* ini dikatakan belum maksimal karena belum memiliki target untuk dicapai. Tujuan *telemedicine* adalah untuk membantu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dimana mereka tidak dapat mengunjungi rumah sakit secara langsung, penerapan program *telemedicine* telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan meskipun terdapat kendala dari petugas maupun pasien. **Kesimpulan:** Penggunaan *telemedicine* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah cukup baik mulai dari akses pelayanannya, kualitas *telemedicine* dan kepuasan penggunaannya. Tetapi masih terdapat kendala yaitu SDM yang kurang, petugas unit keuangan yang tidak segera memberikan konfirmasi kepada pasien, sampai dengan kendala pada pasiennya. Sehingga diharapkan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat melakukan monitoring dan evaluasi secara internal terhadap program *telemedicine*.

Kata Kunci: Telemedicine, Pelayanan kesehatan, COVID-19

ABSTRAK

Background: The COVID-19 pandemic has brought extraordinary changes to healthcare. The government continues to implement policies to prevent the spread of COVID-19, one of which is the recommendation to use telemedicine. Telemedicine is a form of long-distance service using technology as an effort to accelerate increased access and quality of health services. Telemedicine is a new health service innovation at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. This study aims to analyze the use of telemedicine as a health service during the COVID-19 pandemic at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. **Methods:** This research uses a qualitative research method with a case study approach. The research subjects were six informants who were taken through a purposive sampling technique. Data collection was done by means of in-depth interviews. **Result:** Access to telemedicine starts with socializing the telemedicine program on social media which explains the flow of telemedicine in accordance with the SOP. The quality of telemedicine is considered good with the existence of infrastructure that supports the telemedicine program, although the opportunities for telemedicine development are said to be not maximized because they do not have targets to achieve yet. The purpose of telemedicine is to assist patients in obtaining health services where they cannot visit the hospital directly, the implementation of the telemedicine program has been able to provide quality and satisfying services despite obstacles from staff and patients. **Conclusion:** The use of telemedicine at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital is quite good starting from access to services, quality of telemedicine and user satisfaction. But there are still obstacles, namely the lack of human resources, financial unit officers who do not immediately provide confirmation to patients, to problems with patients. So it is hoped that PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital can carry out internal monitoring and evaluation of the telemedicine program..

Keywords: Telemedicine, Health services, COVID-19