

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama masa pandemi COVID-19 penggunaan *telemedicine* menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan. Kebijakan *physical distancing* dan karantina mandiri yang dilakukan untuk memutuskan rantai penularan penyakit COVID-19 menyulitkan interaksi antara dokter dan pasien. Dengan adanya layanan *telemedicine* dapat menerapkan perawatan medis di rumah tanpa pasien perlu pergi ke rumah sakit(1).

Telemedicine merupakan pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh professional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat(2). Jenis layanan *telemedicine* satu diantaranya *telepsikiatri* yang menyediakan layanan medis terkait psikiatri seperti evaluasi psikiatri, terapi (terapi individu, terapi kelompok, terapi keluarga), edukasi pasien dan manajemen terapi dengan menggunakan peralatan telekomunikasi interaktif yang mencakup audio dan video(3).

Telepsikiatri memiliki manfaat yang jangka panjang, seperti meningkatkan akses pelayanan kesehatan jiwa kepada pasien ke daerah yang sulit dijangkau atau terpencil, menurut dr. Prasila Darwin, Sp.KJ, Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa. *Telepsikiatri* juga dapat menurunkan kebutuhan pasien untuk datang ke IGD, mengurangi keterlambatan pelayanan, meningkatkan keberlanjutan terapi dan tindak lanjut terapi, mengurangi hambatan yang muncul karena transportasi seperti kurangnya kendaraan atau kebutuhan untuk bepergian jauh, dan mengurangi hambatan stigma negatif,

Pelayanan *telemedicine* membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi dalam membantu interaksi dokter untuk mendiagnosis, mengobati, mencegah, dan/atau mengevaluasi kondisi kesehatan pasien(4). Pada pelaksanaan layanan *telemedicine* diperlukan SOP (Standar Operasional

Prosedur) untuk membantu memastikan penyampaian layanan *telemedicine* yang berkualitas, efektif, dan aman. SOP *telemedicine* mencakup seluruh penyelenggaraan *telemedicine* yang terdiri dari staf yang bertanggung jawab prosedur penggunaan sarana dan prasarana, produser kunjungan dan prosedur komunikasi kepada pasien agar pelayanan berhasil(5). Beberapa organisasi seperti *American Telemedicine Association* (ATA), telah membuat pengembangan standar dan pedoman menjadi prioritas. Pedoman pelayanan akan menjadi kunci dalam pertumbuhan pelayanan(6).

Sebelum memulai layanan *telemedicine*, setiap organisasi atau penyedia harus memiliki seperangkat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus mencakup yang tidak terbatas pada spesifikasi administratif, klinis, dan teknis yang meliputi peran, tanggung jawab yang meliputi waktu pelaksanaan, komunikasi dan prosedur, perjanjian untuk menjamin perizinan kredensial, pelatihan, dan otentifikasi praktisi serta otentikasi identitas pasien, dan peningkatan kualitas yang sistematis proses manajemen kinerja yang sesuai dengan persyaratan organisasi, peraturan, atau akreditasi apapun untuk hasil pengelolaan(7).

Menurut Tjipto Atmoko (2011), SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan(8). Adanya standar SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. SOP menjadi pedoman petugas dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing.

Pedoman pembuatan SOP rumah sakit mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. Pedoman ini memberikan panduan bagi seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP AP sesuai dengan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Serta, memiliki prinsip kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani, kepatuhan hukum dan kepastian hukum(9).

Penelitian Gabriele (2018) mengemukakan bahwa penerapan SOP mengacu pada 7 hal pokok yang meliputi efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan(10).

Penelitian Ni Kadek Elis Rianti, Dr. Anak Agung Dwi Widyani, SE, MM., Ak (2021) mengemukakan bahwa SOP suatu keharusan yang harus ada, karena bermanfaat untuk membantu kinerja petugas untuk lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan. Penerapan SOP perlu memperhatikan antara struktur organisasi dan pembagian tugas serta dikaitkan dengan beberapa hal penting seperti: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan-batasannya(11).

Penelitian Ayu Siami Sulistiani (2016) mengemukakan bahwa dengan adanya SOP pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik-praktik korupsi(12).

Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan mulai menyelenggarakan pelayanan *telepsikiatri* yang merupakan bagian dari *telemedicine* pada bulan Mei 2020, meninjau pasien dengan gangguan jiwa dalam proses pengobatannya tidak boleh putus obat agar kondisi pasien terus stabil(13). Pelayanan *telepsikiatri* di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan makin hari terus diminati masyarakat. Kunjungan pelayanan *telepsikiatri* pada tahun 2020 hanya 26 pasien, kemudian pada tahun 2021 kunjungan menjadi 183 pasien,

kenaikan kunjungan sebesar 704% diperoleh dari hasil perhitungan kunjungan pada tahun 2021 dibagi dengan kunjungan pada tahun 2020.

Layanan *telepsikiatri* di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan menggunakan aplikasi *Jitsi Meet* dengan pertimbangan aplikasi *video conference* gratis yang tidak memiliki batasan peserta. Selain gratis, *Jitsi Meet* merupakan layanan *video conference* yang sepenuhnya terenkripsi sehingga semua pembicaraan di dalam *Jitsi Meet* bersifat rahasia dan tidak bisa dilihat orang yang tidak berkepentingan. *Jitsi Meet* juga *open source* sehingga aman karena dikerjakan banyak orang(14).

Pelayanan *telepsikiatri* di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan belum berjalan optimal, karena beberapa kendala seperti aplikasi *Jitsi Meet* yang digunakan dalam layanan *telepsikiatri* saat ini masih memiliki kekurangan yaitu aplikasi kurang dikenal masyarakat sehingga menyulitkan pasien/keluarga dalam menggunakannya dan harus diunduh menggunakan *smartphone*. Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan berupaya mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pasien/keluarga dengan menggunakan aplikasi baru yang dinamai dengan aplikasi Teman Hati (*Telemental Health and Home Visite Terpadu*). Penggunaan aplikasi baru tentu berdampak pada perubahan SOP dalam pelaksanaan pelayanannya, agar layanan *telepsikiatri* dapat terorganisasi dengan baik dan setiap petugas dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Perancangan Standar Operasional Prosedur Layanan *Telemental Health and Home Visite Terpadu* di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perancangan Standar Operasional Prosedur Layanan *Telemental Health and Home Visite Terpadu* di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Merancang standar operasional prosedur layanan *Telemental Health and Home Visite* Terpadu di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan tahapan pengumpulan informasi mengenai prosedur administrasi, proses konsultasi dan penggunaan aplikasi untuk perancangan SOP layanan Teman Hati (*Telemental Health and Home Visite* Terpadu) di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.
2. Mendeskripsikan tahapan penetapan metode dan teknik penyusunan SOP layanan Teman Hati (*Telemental Health and Home Visite* Terpadu) di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.
3. Mendeskripsikan tahapan penulisan SOP layanan Teman Hati (*Telemental Health and Home Visite* Terpadu) di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.
4. Mendeskripsikan tahapan simulasi dan reviu SOP layanan Teman Hati (*Telemental Health and Home Visite* Terpadu) di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengevaluasi proses pelayanan *Telemental Health and Home Visite* Terpadu agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

1.4.2 Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain dalam mempelajari ilmu Manajemen Informasi Kesehatan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam perancangan perancangan SOP layanan *Telemental Health and Home Visite* Terpadu di pelayanan kesehatan.

1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan, khususnya mengenai perancangan SOP layanan *Telemental Health and Home Visite*

Terpadu di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. Serta pengalaman yang dapat dikembangkan di dunia kerja.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dengan perancangan standar operasional prosedur layanan *Telemental Health and Home Visite* Terpadu di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. Penelitian ini dilakukan karena ada perubahan dalam penggunaan aplikasi *telepsikiatri* sehingga dibutuhkan rancangan SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2022 – Januari 2023 yang dilakukan di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan yang beralamat di Jl. Prof. Dr. Latumenten No.1 RT 04 RW 01, Kelurahan Jelambar, Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat, DKI Jakarta 11460. Subjek penelitian yaitu petugas yang terlibat dalam pelayanan *telepsikiatri*. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan R&D (*Research and Development*).