

Peran Telenursing dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan

Pratiwi Zuliatika^{*}, Dewi Purnamawati

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 13 Juli 2024
Revisi Akhir: 29 Juli 2024
Diterbitkan Online: 29 Juli 2024

KATA KUNCI

Teknologi Informasi
Telenursing
Mutu Pelayanan Keperawatan

KORESPONDENSI^(*)

Phone: -
E-mail: pratiwizuliatika@gmail.com

A B S T R A K

Pelayanan keperawatan akan selalu berkembang seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Tenaga perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas serta bisa memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi salah satunya adalah telenursing. Tujuan studi ini adalah untuk mendeskripsikan telenursing dan berfokus pada manfaatnya dalam pelayanan keperawatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur. 6 artikel diperoleh melalui penelusuran online *database* Google Scholar antara tahun 2016 hingga 2023 yang membahas *telenursing* dalam keperawatan. Hasil studi menemukan penggunaan teknologi informasi dalam layanan telenursing dapat memberikan fasilitas komunikasi jarak jauh dan memberikan peringatan pada pasien. Telenursing harus dimanfaatkan secara tepat dan terpadu agar tujuan utama pemenuhan kesehatan masyarakat khususnya bagi mereka yang jauh dari pelayanan kesehatan dapat tercapai sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan baik di Fasilitas Kesehatan maupun Homecare.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun social dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Upaya Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, kuratif, rehabilitatif dan/atau paliatif oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat. (UU No. 17 Tahun 2023). Salah satu tujuan pembangunan kesehatan di Indonesia adalah meningkatkan pelayanan kesehatan menuju jaminan kesehatan semesta, terutama melalui penguatan pelayanan kesehatan dasar (*primary health care*) yang dilaksanakan dan didukung dengan peningkatan upaya promotif dan upaya preventif melalui inovasi dan penggunaan teknologi di sektor kesehatan. (Perpres No. 18 Tahun 2020).

Profesi perawat sangat dituntut agar dapat bekerja secara profesional dan mengedepankan perkembangan teknologi, termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi dibidang pelayanan keperawatan, dimana pasien yang membutuhkan asuhan keperawatan dapat berasal dari berbagai kalangan yang dapat diakses melalui pelayanan keperawatan jarak jauh. Salah satu teknologi keperawatan yang terus berkembang adalah *telehealth nursing* atau telenursing. Diketahui bahwa telenursing saat ini sedang tumbuh di berbagai negara, dengan bukti yang kuat dan manfaat penggunaannya. Ini terbukti menjadi alat yang efisien untuk membantu negara mengatasi hambatan geografis dan memberikan informasi perawatan kesehatan kepada penduduk. (Souza-Junior, Mendes, Mazzo, & Godoy, 2016).

Telenursing adalah penggunaan teknologi untuk memberikan asuhan keperawatan dan praktek keperawatan jarak jauh kepada pasien yang bertujuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan. Pertumbuhan populasi manusia yang semakin tinggi dapat meningkatkan kebutuhan akan perawatan kesehatan dan kurangnya tenaga perawat menjadi masalah penting

sehingga teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan di dunia (Fadhillah & Afriani, 2020).

Dengan semakin berkembangnya penggunaan internet dan diikuti pula dengan perkembangan dalam dunia kesehatan dan keperawatan sehingga telemedicine, telehealth dan telenursing menjadi alternatif dalam memberikan pelayanan kesehatan dan keperawatan. Masyarakat atau pasien tidak perlu datang ke rumah sakit, dokter atau perawat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Waktu yang diperlukan untuk layanan kesehatan juga semakin pendek. Pasien dari rumah dapat melakukan kontak melalui internet atau telepon video untuk mendapatkan informasi kesehatan, perawatan dan bahkan sampai pengobatan. Pada tujuan studi ini adalah mendeskripsikan mengenai telenursing dan manfaatnya dalam pelayanan keperawatan dan hasil-hasil riset terkait telenursing tersebut. (Fadhillah & Afriani, 2020).

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Telenursing

Telenursing merupakan metode baru dalam melakukan asuhan keperawatan. Bentuk telenursing meliputi penggunaan website, media sosial, telepon, mobile phone dan video interaktif dalam memberikan perawatan pada pasien (Chen, dkk, 2019). Telenursing dapat mengurangi hari rawat di RS sehingga berdampak pada berkurangnya biaya perawatan (efektif dan efisiensi dari sisi biaya kesehatan), mengurangi jumlah kunjungan ke pelayanan kesehatan, peningkatan jumlah cakupan pelayanan keperawatan dalam jumlah yang lebih luas dan merata, dapat dimanfaatkan dalam bidang pendidikan keperawatan (model *distance learning*) dan perkembangan riset keperawatan berbasis informatika kesehatan dan meningkatkan kepuasan perawat dan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan serta meningkatkan mutu pelayanan perawatan di rumah (*home care*). Selain itu telenursing juga meningkatkan rasa aman (*safety*) perawat dan klien. (Fadhillah & Afriani, 2020).

Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Mutu pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peranan besar terhadap pencapaian efisiensi, mutu dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Perawat merupakan salah satu tenaga profesional yang jumlahnya terbanyak di rumah sakit, sehingga perawat memiliki peran dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui upaya peningkatan pelayanan keperawatan (Lestari dkk, 2022).

Mutu memiliki banyak penafsiran yang mungkin berbeda-beda, ketika digunakan untuk menggambarkan sebuah produk atau pelayanan tertentu. Bisa saja beberapa orang mengatakan bahwa sesuatu dikatakan bermutu tinggi ketika sesuatu tersebut dianggap lebih baik, lebih cepat, lebih cemerlang, dan lebih mahal dibandingkan produk atau layanan yang mutunya dianggap lebih rendah. Hal ini tentu tidak sepenuhnya benar. Beberapa orang mengartikan layanan kesehatan bermutu adalah layanan yang memuaskan pelanggan. Padahal layanan yang diberikan tidak memenuhi standar pelayanan medis professional. (Lestari, dkk 2022).

Menurut Lestari, dkk (2022), mutu pelayanan keperawatan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap klien. Kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh banyak institusi kesehatan hampir selalu diharapkan dapat memuaskan pasien, maka dari itu sering disebut sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu definisi menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, member pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah derajat yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien yang diberikan oleh perawat. Pelayanan berkualitas yang memberikan suatu jasa pelayanan keperawatan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pasien dan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan. Mutu pelayanan keperawatan diukur dengan lima aspek yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*. Penerapan telenursing tetap menggunakan proses keperawatan dalam pengkajian, perencanaan, implementasi, dan dokumentasi asuhan keperawatan.

Seorang telenurse harus dapat bertindak secara profesional dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga penting untuk memahami terlebih dahulu mengenai nilai profesionalisme dalam keperawatan. Nilai profesional seorang perawat diperoleh dari kode etik, pengalaman perawat, pembimbing, serta teman sejawat (Berman et al, 2021). Berman et al (2021) mengatakan bahwa terdapat lima nilai profesionalisme yang perlu diterapkan seorang perawat, yaitu *social justice, altruism, human dignity, autonomy, dan integrity*. Hubungan perawat dengan klien menggunakan teknologi mungkin akan memengaruhi kualitas perawatan, namun pemberian asuhan keperawatan dengan telenursing masih dapat dianggap sebagai asuhan keperawatan yang legal, artinya dalam metode telenursing, seorang telenurse tentunya harus mengaplikasikan keterampilan, pengetahuan, pertimbangan, serta pemikiran kritis dalam ilmu keperawatan (Fadhilla & Afriani, 2020).

METODOLOGI

Penulisan ini menggunakan metode kajian literatur, yaitu penelitian berdasarkan rangkuman dari beberapa penelitian terkait dengan topik penelitian yang telah ditentukan. Artikel yang digunakan melalui penelusuran dengan database dari Google scholar, Prouest, Jurnal/artikel antara tahun 2016 sampai 2023. Strategi penelaahan menggunakan kata kunci Telenursing dan mutu pelayanan keperawatan. Artikel dikumpulkan dan dipilih sesuai dengan kata kunci yang telah ditentukan. jumlah jurnal yg muncul dengan kata kunci tersebut, google scholar ada 491 artikel kemudian di review dengan membaca abstrak, kemudian dilanjutkan dengan membaca keseluruhan menjadi 6 artikel yang sesuai dengan judul. Metode penelitian dari artikel yang digunakan tidak dibatasi. Penelaahan meliputi judul, tujuan penelitian, metode penelitian dan hasil penelitian. Artikel yang telah dipilih merupakan artikel penelitian yang dapat di akses secara lengkap. Review terdiri dari penelitian kualitatif dan kuantitatif terkait dengan penerapan telenursing dalam keperawatan homecare. Penelitian dilakukan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Desain penelitian terdiri dari *study literature*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Artikel yang dibahas dalam studi ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Artikel kajian literatur Telenursing

No.	Penulis	Judul	Metode	Kesimpulan
1.	Sari, dkk (2022)	Peranan Telenursing Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan	Kajian Literatur	Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan telehealth memberikan fasilitas komunikasi jarak jauh dan memberikan alarm pada pasien dengan menggunakan aplikasi teknologi mobile health.
2.	Fadhila & Afriani (2020)	Penerapan Telenursing dalam pelayanan Kesehatan	Literatur Review	Penerapan telenursing mempunyai dampak positif terhadap kesehatan masyarakat. Telenursing memungkinkan untuk diterapkan di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
3.	Herawati, dkk (2023)	Pengaruh Telenursing Terhadap Kemampuan Pasien Covid - 19 Dalam Merawat Diri Saat Menjalani Isolasi Mandiri Dirumah.	Kuantitatif <i>one-group pre-post test design without control</i> dengan sampel berjumlah 30 responden	Ada pengaruh telenursing terhadap perawatan diri pasien Covid19 yang menjalani isolasi mandiri dirumah dengan hasil sebelum dilakukan tindakan nilai mean 31,07 dan setelah tindakan nilai mean adalah 31,73
4.	Boro & Hariyati (2020)	Implementasi Telenursing Dalam Praktik Keperawatan	Literature review	Telenursing membantu meningkatkan akses yang lebih komprehensif dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Dimana pasien dengan mudah memberikan kabar tentang kondisi kesehatannya setelah proses pemulihan

			ataupun saat mula terkena sakitnya kepada perawat, yang telah dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Adanya telenursing sebagai pembaharu di bidang teknologi informasi, komunikasi, memudahkan pemantauan yang memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengevaluasi status kesehatan secara jauh, memberikan intervensi pendidikan, atau memberikan perawatan kesehatan.	
5.	Nurfallah, Ida (2021)	Literatur Review	Penerapan Telenursing dalam meningkatkan pelayanan keperawatan pada pasien Homecare dengan Stroke	Telenursing dapat digunakan pada pasien stroke yang memerlukan perawatan yang lama (Homecare) serta dengan gangguan degeneratif. Pelayanan telenursing untuk monitoring, konsultasi, edukasi, dan pengkajian. Perawat, pasien dan keluarga dapat berinteraksi, berkonsultasi dengan nyaman meskipun secara jarak jauh dan dapat mengurangi pembiayaan.
6.	Royani, Asmirijanti, M. (2020)	Literatur Review	Penerapan Telenursing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Home Care	Penerapan telenursing dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan home care mulai dari aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan telenursing digunakan untuk monitoring, konsultasi, edukasi dan pengkajian. Pelayanan telenursing dapat menjadi alternatif pelayanan jika jumlah tenaga kesehatan kurang. Pelayanan telenursing dapat digunakan pada pasien-pasien dengan gangguan degeneratif yang memerlukan perawatan yang lama karena pelayanan dapat dilakukan tanpa dibatasi jarak dan dapat mengurangi pembiayaan. Perawat, pasien dan keluarga dapat berinteraksi dengan menggunakan handphone, baik panggilan suara atau video. Mereka dapat berinteraksi dan berkonsultasi dengan nyaman meskipun secara jarak jauh.

Pembahasan

Menurut Herawati, dkk (2020) telenursing merupakan penggunaan informasi teknologi dari jarak jauh untuk menjangkau pasien guna memantau kondisi dan berinteraksi dengan mereka menggunakan komputer, aksesor audio dan visual serta telepon. Sementara, menurut American Nurses Association (2001) menyatakan telenursing sebagai subjek telehealth yang berfokus pada praktik profesi tertentu (yaitu keperawatan), hadir bersamaan dengan praktek professional kesehatan yang lain yaitu telemedicine, teleconsultation, telehomecare, e-health dan informatika (Franciska et al., 2020).

Hasil penelitian kuantitatif mengenai perkembangan telenursing di Indonesia yang dilakukan oleh Herawati, dkk (2020) yaitu adanya perbedaan yang signifikan/bermakna sebelum dan sesudah dilakukan edukasi melalui telenursing berupa media handphone, mulai dari lewat SMS sampai ada aplikasi khusus dan web sebagai database yang bisa di akses oleh keluarga klien. Sama hal nya menurut Royani & Mira (2021), kegunaan telenursing lainnya yaitu pasien dan keluarga juga dapat melaporkan kondisi klien jika terjadi keluhan atau ada pertanyaan-pertanyaan seputar penyakit serta perawatan klien yang belum keluarga paham, kegiatan ini biasa disebut dengan konsultasi Telenursing juga melibatkan proses pemberian pendidikan kesehatan kepada klien, serta adanya sistem rujukan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dalam penggunaan teknologi informasi, perawat dituntut dapat bekerja secara profesional dan berkompeten sehingga mendapatkan hasil positif dari konsultasi perawat dengan pasien melalui telepon terkait dengan penyakit yang dialami pasien. Hal ini sesuai menurut Fadhila & Afriani (2020), dimana dalam pemberian pelayanan kesehatan dibutuhkan sebuah metode atau cara berkomunikasi yang baik dari perawat yang akan memberikan asuhan keperawatan jarak jauh dengan telepon. Pelaksanaan monitoring dan konsultasi baik melalui aplikasi maupun tidak, menyebabkan klien dan keluarga merasakan perhatian khusus dari pelayanan keperawatan tersebut.

Kepercayaan klien dan keluarga menjadi meningkat karena menggunakan komunikasi terapeutik meskipun dilakukan menggunakan telehealth. Hal ini sama hasil kajian literatur menurut Boro & Hariyati (2022), telenursing dapat membantu pasien dan keluarga untuk ikut berpartisipasi aktif dalam perawatan terutama self-management untuk penyakit kronis dan mengurangi lama perawatan (Length of Stay). Sistem ini memfasilitasi perawat memberikan informasi dan dukungan yang akurat secara online. Adanya telenursing sebagai pembaharu di bidang teknologi informasi, komunikasi, memudahkan pemantauan yang memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengevaluasi status kesehatan secara jauh, memberikan intervensi pendidikan, atau memberikan perawatan kesehatan dan sosial kepada pasien di rumah (Nurfallah, 2021). Hal ini sejalan dengan. (Sari, dkk, 2022), telenursing dapat membantu menurunkan angka kesakitan dan meningkatnya derajat kesehatan di masyarakat sehingga semakin bertambahnya angka harapan hidup di Indonesia pada umumnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peran telenursing memberikan hasil positif terhadap pihak baik seperti pasien, perawat dan pemerintah. Namun hal ini harus didukung oleh kompetensi perawat misalnya, keterampilan dan pengetahuan. Perawat harus memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang cukup baik dalam penerapan telenursing karena dalam pelaksanaannya perawat akan dihadapkan dengan berbagai karakteristik pasien yang hanya dikenal melalui dunia maya (internet) atau komunikasi jarak jauh. Untuk menerapkan telenursing di Indonesia secara maksimal tentu saja ada beberapa hal yang harus dipersiapkan antara lain: sumber daya manusia kesehatan yang mengerti teknologi, sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai, tersedianya panduan dan standar praktek, adanya kode etik dan suatu badan yang akan mengatur praktek telenursing dengan profesi kesehatan yang lain sebagai bagian dari praktek telehealth.

DAFTAR PUSTAKA

- American Nurses, A. (2001). *Developing telehealth protocols : a blueprint for success*. Washington, DC: American Nurses Association
- Berman, A., Snyder, S. J., Frandsen, G. (2021). *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice. 11th edition*. United States: Pearson Education.
- Chen, C.-W., & Demirci, S. (2019). Understanding Mobile Data Services' Continuance: The Role of Enjoyment and Media Richness. *International Journal of Business and Economics*, 18(3), 347–369
- Fadhila, R., Afriani, T. (2020). Penerapan Telenursing Dala Pelayanan Kesehatan : Literatur Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrah Vo. 3 No. 2*
- Herawati, V., Indriyati., Putra, A., (2023). Pengaruh *Telenursing* Terhadap Kemampuan Pasien Covid - 19 Dalam Merawat Diri Saat Menjalani Isolasi Mandiri Dirumah. *Jurnal Aisyiyah Palembang*. Vol 8 No. 1
- Lestari, F.I., Zaman, M.K., Zulkarnaini. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *Journal of Midwifery Science*. Vol 6. No.2, Juli 2022
- Nurfallah, Ida. (2021). Penerapan Telenursing dalam meningkatkan pelayanan keperawatan pada pasien Homecare dengan Stroke: Literatur review. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 11 No.2, Desember 2021* <https://doi.org/10.56338/pjkm.v11i2.2062>
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2018 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024
- Royani, Asmirajanti, M., (2021). Penerapan Telenursing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Home Care. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*. Vol 6 No.1, Maret 2021. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-20305-11_1440.pdf
- Sari, K, Purwandari, B., Irnanda, E., Savara, D., Junaedi, M.,. (2022). Peranan Telenursing untuk Meningkatkan Mutu dalam Pelayanan Keperawatan . *JikDi : Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia Volume 02 No.1*

Souza-Junior, V. D., Mendes, I. A. C., Mazzo, A., & Godoy, S. (2016). Application of telenursing in nursing practice: an integrative literature review. *Applied Nursing Research*, 29, 254-260. doi:10.1016/j.apnr.2015.05.005