

FORMAT PROPOSAL
KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KIPP) TAHUN 2022

Perangkat Daerah : Puskesmas Kebumen III
Kepala Perangkat Daerah : drg. Mira Maria Mirza
Inovator : Tim Upaya Kesehatan Perseorangan Puskesmas Kebumen III
No. HP/WA Inovator : 087837596605
Alamat e-mail : puskkebumen3@gmail.com
Judul Inovasi : Pelayanan *Telemedicine* Puskesmas Kebumen Tiga (TELAGA)
Kategori Inovasi : Inovasi Pelayanan Publik yang Inklusif dan Berkelanjutan
Implementasi Inovasi : 3 Januari 2021

ISI PROPOSAL INOVASI :

1. Ringkasan

Program *Telemedicine* Kebumen Tiga (TELAGA) mulai dikembangkan atas dasar tingginya kasus Covid-19 di Kabupaten Kebumen, terutama di daerah yang jauh dari fasilitas kesehatan. Pengembangan *telemedicine* dilakukan sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dan sebagai bentuk dukungan terhadap Pemerintah dalam rangka menurunkan jumlah kasus Covid-19. Selain itu diharapkan dengan adanya program *telemedicine* akan memudahkan masyarakat yang ingin berobat, konsultasi, dan mencari informasi terkait pelayanan di Puskesmas Kebumen III. Program ini melibatkan tenaga kesehatan yaitu dokter, perawat, bidan, dan apoteker serta melibatkan jasa pengiriman online untuk mempermudah pengiriman obat. Media yang digunakan adalah *Whatsapp* dengan fitur *video call* sehingga dapat berinteraksi dan melihat kondisi pasien secara langsung. Selanjutnya, apabila pasien mendapatkan terapi obat dapat mengambil langsung ke puskesmas atau memanfaatkan jasa pengiriman online.

Program ini memiliki dampak positif bagi masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke puskesmas karena berbagai alasan, seperti : kondisi fisik yang lemah, tidak ada sarana

transportasi, tidak ada pendamping bagi pasien rentan, tidak memiliki waktu karena alasan pekerjaan, dll yang dapat dipermudah dengan penggunaan *telemedicine*.

Pelayanan TELAGA merupakan jawaban untuk mengatasi *unmet need* pelayanan kesehatan yang merupakan target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dibidang kesehatan. Sehingga, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai seperti saat datang langsung ke puskesmas.

2. Ide Inovatif

Pada akhir tahun 2019, terjadi wabah dengan kemunculan virus baru yaitu *Corona Virus Disease 2019* atau Covid-19. Virus tersebut menyebar begitu cepat dalam hitungan hari dan terjadi peningkatan jumlah kasus yang sangat drastis. *World Health Organization* (WHO) sebagai organisasi kesehatan dunia mengumumkan bahwa Covid-19 sebagai *Global Pandemic*. Diikuti oleh Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 2020 menetapkan bencana non alam penyebaran Covid-19 sebagai bencana nasional.

Bencana Covid-19 yang berlangsung cukup lama menimbulkan dampak yang cukup signifikan hampir disegala sektor. Salah satu sektor yang terdampak adalah bidang kesehatan. Tenaga kesehatan harus bekerja lebih keras melihat sumber daya yang dimiliki sangat terbatas namun jumlah pasien terinfeksi sangat banyak. Disisi lain masyarakat umum yang sedang sakit atau pengobatan rutin menjadi takut untuk berkunjung ke pusat kesehatan karena dianggap sebagai episentrum penyebaran Covid-19.

Melihat masih tingginya kasus Covid-19 di Indonesia, Pemerintah memberikan himbauan kepada masyarakat untuk meminimalisir kunjungan masyarakat yang bersifat non-urgensi ke pusat kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Swasta, dll. Serta kepada seluruh tenaga kesehatan, meliputi: dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis, dan dokter subspesialis yang memiliki resiko tinggi tertular Covid-19 untuk memanfaatkan layanan *telemedicine*.

Pelayanan TELAGA merupakan bentuk inovasi dari Puskesmas Kebumen III untuk menangani permasalahan yang terjadi saat ini. Dimana masyarakat yang perlu berobat namun tidak ada akses menuju fasilitas kesehatan dapat tetap mendapatkan pelayanan

keehatan. Hal ini sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yaitu mengatasi *unmet need* pelayanan kesehatan. Dengan memanfaatkan pelayanan TELAGA, masyarakat dapat berobat, konsultasi, maupun mencari informasi terkait layanan di Puskesmas Kebumen III tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Pelaksanaan *telemedicine* sendiri telah berjalan di Puskesmas Kebumen III namun hanya sebatas konsultasi. Pengembangan program ini menjadi pelayanan TELAGA yaitu menggunakan aplikasi *Whatsapp* dengan fitur *video call* sehingga pelayanan lebih maksimal karena berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas kepada pasien Covid-19, namun meliputi pelayanan umum, gigi, ibu dan anak, konsultasi gizi, dll.

Petugas yang terlibat tidak hanya dokter umum, tetapi juga melibatkan peran dokter gigi, perawat, bidan, ahli gizi, dll sesuai dengan kebutuhan pasien. Sebelumnya, telah dilakukan sosialisasi terhadap petugas terkait prosedur pelayanan sesuai *Standard Operational Procedure* (SOP). Apabila diperlukan tindakan seperti pencabutan gigi, pemasangan IUD, ekstraksi kuku atau pemeriksaan khusus seperti cek laboratorium, pasien tetap diminta untuk datang langsung ke puskesmas. Namun, apabila pasien dapat dilayani dan mendapat terapi obat dari dokter maka dapat langsung mengambil di puskesmas atau menggunakan jasa pengiriman online.

Program TELAGA tidak hanya bermanfaat di masa pandemi namun dapat digunakan secara berkelanjutan setelah selesai masa pandemi. Di era digital, masyarakat semakin pandai memanfaatkan teknologi untuk mendapatkan kemudahan seperti halnya berobat ke dokter menggunakan *telemedicine*. Oleh karena itu, diharapkan program ini juga akan terus berkembang sesuai perkembangan jaman dan harapan dari masyarakat. Sebagai upaya perbaikan, disetiap akhir sesi pelayanan *telemedicine* akan dilakukan penilaian dari pasien serta kritik dan saran untuk program ini. Penilaian yang dilakukan yaitu (1) kemudahan prosedur pelayanan, (2) kecepatan waktu pelayanan, (3) kewajaran biaya/tarif pelayanan, (4) kemampuan/kompetensi petugas, dan (5) perilaku petugas.

3. Signifikansi

Program ini berdampak signifikan terhadap masyarakat terutama dengan keluhan kesehatan non-urgensi. Dengan adanya program TELAGA, terjadi peningkatan angka kunjungan *online* di Puskesmas Kebumen III. Pada bulan Januari 2022 tercatat sejumlah 12 kunjungan *online* sejak diluncurkan program TELAGA. Kemudian terjadi peningkatan pada bulan Februari sejumlah 26 kunjungan *online*. Puncaknya terjadi pada bulan Juni 2022 saat terjadi kenaikan kasus Covid-19, tercatat sejumlah 52 kunjungan *online*. Rata-rata pasien melakukan konsultasi terkait keluhan dan pengobatan Covid-19 serta vaksinasi Covid-19. Setelah itu jumlah kunjungan berkisar 2-3 setiap harinya hingga saat ini. Melalui program ini, masyarakat tidak perlu datang langsung ke puskesmas guna mengurangi risiko terjadinya penularan Covid-19 akibat kontak dengan sesama pengunjung puskesmas, terutama bagi kelompok rentan yaitu lansia, ibu hamil, dan balita. Kemudahan akses juga menjadi hal yang diutamakan oleh puskesmas yaitu penggunaan aplikasi *Whatsapp* yang sudah familiar digunakan oleh masyarakat. Media yang digunakan untuk memberikan informasi terkait TELAGA berupa banner yang di letakkan di ruang tunggu puskesmas serta poster dan video yang dibagikan melalui media sosial milik puskesmas yaitu youtube, instagram, dan facebook. Selain itu, dilakukan sosialisasi di dalam saat pasien sedang menunggu antrian serta di luar gedung saat kegiatan seperti posyandu.

Program ini juga dimanfaatkan sebagai media edukasi dan promosi kesehatan sesuai dengan tujuan utama puskesmas yaitu promosi dan preventif. Secara rutin, *Whatsapp* TELAGA membagikan informasi terkait vaksin Covid-19 serta jadwal pelaksanaan vaksinasi yang diselenggarakan oleh Puskesmas Kebumen III. Dengan upaya ini, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya vaksin tersebut. Media yang digunakan berupa banner yang di letakkan di ruang tunggu puskesmas serta video yang disebar melalui media sosial milik puskesmas.

Khusus untuk pasien Covid-19, program ini berkolaborasi dengan apoteker melalui program Pemantauan Terapi Obat Kasus Covid-19 (PATOK COVID). Tujuannya agar pasien Covid-19 mendapatkan pemantauan dari keluhan sampai pada pemberian obat hingga selesai masa Isolasi Mandiri (ISOMAN). Kerjasama dokter dan apoteker juga tidak lepas dari

peran bidan dan perawat wilayah yang akan membawakan obat ke rumah pasien. Diharapkan dengan adanya kerjasama petugas kesehatan dapat menurunkan mortalitas dan morbiditas pasien Covid-19 khususnya di wilayah Puskesmas Kebumen III.

Untuk menjaga kualitas pelayanan, dilakukan monitoring dan evaluasi serta meminta kritik dan saran dari pengguna TELAGA. Monitoring dilakukan oleh penanggung jawab program terhadap kesesuaian pelayanan dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang ada dengan menggunakan Form Daftar Tilik SOP. Selain itu juga dilakukan evaluasi dari hasil Survey Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari lima pertanyaan yaitu (1) kemudahan prosedur pelayanan, (2) kecepatan waktu pelayanan, (3) kewajaran biaya/tarif pelayanan, (4) kemampuan/kompetensi petugas, dan (5) perilaku petugas. Survey tersebut dapat diisi dalam laman yang sudah disediakan atau dapat langsung menjawab melalui chat *Whatsaap*. Hasil survey menunjukkan respon yang positif terhadap program TELAGA yaitu mudah dalam penggunaan, cepat dalam pelayanan, biaya/tarif murah dan gratis bagi pasien peserta BPJS Puskesmas Kebumen III atau hanya sekedar konsultasi tidak dikenakan biaya, petugas yang kompeten, serta petugas sopan dan ramah.

Secara tidak langsung, program ini berhasil mendukung peningkatan capaian vaksinasi di wilayah Puskesmas Kebumen III. Pada bulan Desember 2021 capaian vaksinasi sebesar 76,44% kemudian terjadi peningkatan capaian pada bulan Februari 2022 sebesar 88,64%. Dengan adanya program TELAGA, masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi terkait persyaratan vaksin, jadwal pelaksanaan vaksinasi, serta dapat melakukan konsultasi jika terjadi kejadian pasca imunisasi (KIPI).

4. Kontribusi terhadap capaian TPB

Program TELAGA memberikan kontribusi pada capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan pada tujuan ketiga yaitu “Menjamin Kehidupan yang Sehat dan Meningkatkan Kesejahteraan Seluruh Penduduk Semua Usia” pada target 3.8 yaitu mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan

vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang. Target tersebut dijabarkan pada indikator 3.8.1.(a) yaitu Unmet need pelayanan kesehatan.

Upaya pengembangan program TELAGA dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan terutama pada pasien yang kesulitan untuk datang ke fasilitas kesehatan. Secara geografis, wilayah Puskesmas Kebumen III terdiri dari area perkotaan dan pedesaan. Dengan adanya TELAGA, masyarakat pedesaan yang jauh dari puskesmas dapat memanfaatkan layanan ini. Selain itu, program ini dapat mengurangi resiko terjadinya penularan Covid-19, terutama bagi kelompok rentan yaitu lansia, ibu hamil, dan balita.

Pemanfaatan TELAGA sebagai media informasi terkait vaksinasi Covid-19 juga cukup efektif. Dari data capaian vaksinasi terjadi peningkatan setiap bulannya, per April 2022 capaian vaksinasi di kabupaten Kebumen sebesar 85,95%. Hal ini mendukung target capaian vaksinasi nasional sebesar 70% dari total populasi Indonesia.

5. Adaptabilitas

Ide dalam program TELAGA dapat dengan mudah diadaptasi oleh puskesmas atau instansi lain untuk memudahkan masyarakat mendapatkan fasilitas dari instansi tersebut. Aplikasi yang digunakan adalah *Whatsapp* yang sudah familiar digunakan oleh masyarakat. Jangkauan internet saat ini sudah mencakup wilayah pedesaan dan pegunungan. Dimana secara geografis, kabupaten Kebumen memiliki wilayah pedesaan yang lebih luas dibanding wilayah perkotaan. Akses ke fasilitas kesehatan yang cukup jauh menjadi salah satu kendala yang dialami oleh beberapa daerah di kabupaten Kebumen. Pemanfaatan *telemedicine* dapat menjadi solusi dari permasalahan ini.

Telemedicine merupakan program yang sudah lama ada namun masih terbatas penggunaannya. Program ini mulai banyak digunakan saat adanya pandemi Covid-19, masyarakat harus membatasi mobilitas namun kebutuhan harus tetap terpenuhi sebagai contoh pasien Hipertensi dan Diabetes Melitus memerlukan obat rutin yang diminum setiap hari. Program TELAGA lebih menekankan pada interaksi dengan pasien secara langsung melalui *video call* sehingga dapat menilai kondisi klinis pasien. Pemberian edukasi

juga disampaikan kepada pasien sebagai bentuk pencegahan terjadinya keparahan penyakit.

Pemanfaatan pelayanan *online* seperti *telemedicine* dapat dimanfaatkan dan dimodifikasi oleh instansi lain menyesuaikan dengan kebutuhan dan jenis pelayanan, sebagai contoh pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) bagi bayi baru lahir, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melayani pembuatannya secara *online* dengan mengirimkan persyaratan yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini dapat diaplikasikan oleh instansi-instansi lain dengan tetap mengutamakan kualitas pelayanan.

6. Keberlanjutan

Program TELAGA melibatkan kerjasama petugas kesehatan yaitu dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, dan apoteker. Dalam pelayanannya dibantu oleh bagian rekam medis untuk mengambil rekam medis untuk pasien lama atau membuat rekam medis untuk pasien baru. Selain petugas puskesmas, peran dari tokoh masyarakat seperti ketua RT/RW, kepala desa, camat, dll serta peran dari instansi lintas sektor seperti koramil, polsek, dinas, dll sangat membantu penyebaran informasi terkait program TELAGA. Hal itu telah disampaikan saat rapat-rapat yang melibatkan lintas sektor serta telah dilakukan *talkshow* membahas TELAGA menggunakan media Facebook Live yang dapat ditonton oleh masyarakat luas. Alat-alat yang digunakan pada program TELAGA adalah *smartphone* dan media informasi berupa banner, leaflet, dan video. Jaringan internet menggunakan fasilitas wifi di puskesmas. Sumber pendanaan program ini berasal dari dana BLUD.

Program TELAGA telah berlangsung selama kurang lebih satu tahun sejak diresmikan pada Januari 2021. Program ini akan tetap berlanjut walaupun pandemi Covid-19 telah dinyatakan selesai. Hal ini karena program ini tidak hanya dikhususkan untuk melayani pasien Covid-19 namun melayani pasien umum. Sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dibidang kesehatan yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia. Diwujudkan oleh Puskesmas Kebumen III dengan memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan menggunakan

metode *telemedicine*. Pengembangan program akan terus dilakukan mengikuti perkembangan teknologi.

Penggalangan komitmen oleh petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ada serta dukungan dari lintas sektor guna memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi dorongan untuk menjalankan program ini. Hal ini diperkuat oleh dukungan dari Kepala Puskesmas Kebumen III dalam Surat Keputusan Nomor 440/70/KEP/2021 tentang Kebijakan Pelayanan *Telemedicine* di Era Pandemi Covid-19. Selain itu telah ditetapkan SOP Pelayanan *Telemedicine* sebagai panduan dalam pelaksanaannya.

7. Kolaborasi Pemangku Kepentingan

Program TELAGA dilaksanakan melalui kerjasama petugas kesehatan sebagai pelaksana dan kontribusi dari masyarakat lintas sektor dalam menyebarkan informasi terkait program ini. Perencanaan program melibatkan diskusi bersama kepala puskesmas, dokter, perawat, dan bidan. Kemudian disampaikan dalam rapat lintas sektor untuk mendapatkan kritik dan saran sebagai bahan pertimbangan. Selain itu peran dari Dinas Kesehatan selaku induk dari puskesmas sangat diperlukan yaitu dengan memberikan masukan dalam pelaksanaan kegiatan. Atas dukungan tersebut program TELAGA resmi dimulai pada Januari 2022.

Pelaksanaan sosialisasi program dilaksanakan di dalam dan luar puskesmas. Saat di dalam gedung merupakan tugas tenaga kesehatan yang menyampaikan kepada pasien saat menunggu pelayanan, sedangkan saat di luar gedung penyampaian informasi dibantu oleh tokoh masyarakat yaitu RT/RW, kepala sekolah/pondok pesantren, kepala instansi pemerintah, dll sehingga diharapkan informasi dapat disebarkan secara luas.