



**PENGARUH *TELENURSING* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
INFORMASI PADA PASIEN YANG TELAH DI RAWAT DI RUANG PU 3
RS. A TANGERANG**

*The Effect Of Telenursing On Information Service Satisfaction In Patients Who
Have Been Treated In The PU 3 Room Of Hospital. A Tangerang*

Atika Mutia¹, Jaenudin², Nunik Yuli. A³, M. Martono Diel⁴

^{1,2,4}Mahasiswa Program Studi Profesi Ners Universitas Yatsi Madani

³Rumah Sakit. A Tangerang

Email: mutiaatika19@gmail.com

Abstract

Background: Innovation in the provision of telenursing nursing care allows its application in home care services, the scope of nursing services is wider and more equitable, can be utilized in the field of nursing education, and can increase nurse and patient satisfaction with the nursing services provided and the quality of care services more increasing. Objective: To know the effect of telenursing seen from the information service satisfaction obtained on patients who have been treated in Public Works Room 3, Hospital A Tangerang. Methods: This study used the Non-Parametric Mann-Whitney test, with a data scale that was not normally distributed. The subjects in this study were 50 patients who had been hospitalized in Public Works Unit 3 RS.A. This research method uses total sampling. Results: From the results of the Mann-Whitney test, it was obtained a P-value of 0.000 or <0.05, so it can be concluded that there is an effect of telenursing on satisfaction with information services in patients who have been treated in PU room 3 RS.A. then Ha is accepted and Ho is rejected.

Keywords: *Telenursing, Patient Satisfaction, Hospital Information Services*

Abstrak

Latar Belakang : Inovasi dalam pemberian asuhan keperawatan secara *Telenursing* memungkinkan penerapannya di pelayanan home care cakupan pelayanan keperawatan dalam jumlah yang lebih luas dan merata, dapat dimanfaatkan dalam bidang pendidikan keperawatan, dan dapat meningkatkan kepuasan perawat, pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan serta mutu pelayanan perawatan semakin meningkat. Tujuan : Mengetahui Pengaruh *Telenursing* dilihat dari kepuasan pelayanan informasi yang didapat pada pasien yang telah di rawat di ruang PU 3 Rumah Sakit A Tangerang. Metode : Penelitian ini menggunakan uji Non Parametris *Mann-Whitney*, dengan Skala data yang tidak berdistribusi Normal, subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang telah di rawat inap di ruang PU 3 RS.A sejumlah 50 orang. Metode penelitian ini menggunakan total sampling. Hasil : Dari hasil uji *Mann-Whitney* didapatkan nilai *P*- 0,000 atau <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *telenursing* terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah dirawat di ruang PU 3 RS.A. maka Ha diterima dan Ho ditolak.

Kata Kunci : *Telenursing, Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi rumah sakit*

PENDAHULUAN

Telenursing bagian integral dari *telemedicine* atau *telehealth*. Menurut penelitian yang dilakukan pada pasien *telehealth Massachusetts General Hospital*,

yang diterbitkan oleh *The American Journal of Managed Care*, sebagian besar pasien merasa kunjungan kesehatan virtual lebih nyaman dari pada kunjungan langsung, lebih dari 60% merasa kunjungan virtual tidak berbeda kualitasnya dengan kunjungan langsung. Lebih dari 80% akan merekomendasikan kunjungan virtual ke keluarga dan teman (Data jakbar, 2022).

Hasil survey (APJII, 2018) menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia sebanyak 171,17 juta jiwa (64,8%) dari total populasi penduduk Indonesia 264,16 juta orang. Presentase kontribusi internet per wilayah dari seluruh pengguna internet di daerah Sumatra 21,6%, Jawa 55,7%, Kalimantan 6,6%, Bali dan Nusa Tenggara 5,2%, serta Sulawesi, Maluku Papua sebesar 10.9% . Pemakaian internet dengan menggunakan perangkat *smartphone* atau *handphone* menempati presentase tertinggi 93,9% dibandingkan dengan perangkat lain (Asmirajanti, 2021).

Inovasi dalam pemberian asuhan keperawatan secara *Telenursing* memungkinkan penerapannya di pelayanan *home care* dapat 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 dapat meningkatkan kepuasan perawat, pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan serta mutu pelayanan perawat rumah semakin meningkat. *Telenursing* akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga dibutuhkan kompetensi tenaga keperawatan dalam penggunaan *telenursing*.

Kompetensi merupakan sebuah kemampuan yang diperlukan untuk kinerja yang efektif. Kompetensi terdiri dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan, karakteristik pribadi atau sekelompok kompetensi dari *telehealth* untuk Pendidikan dan praktisi keperawatan didapatkan hasil terdapat domain 4P yang dilakukan yaitu Perencanaan (merencanakan pelaksanaan program *telehealth*), *Preparing* (mempersiapkan proses implementasi *telehealth*), *Providing* (menyelenggarakan pelayanan jarak jauh) dan *Performance evaluation* (mengevaluasi dampak dan hasil *telehealth*) (Hanum Hilfida et al., n.d.2023).

Berdasarkan hasil pengamatan, yang dilakukan di Rumah Sakit A ruang perawatan utama lantai 3 (PU3) di Tangerang, diruangan tersebut telah melaksanakan *Home Visit* berbasis *Telenursing*. Program itu dirancang untuk menurunkan jumlah kekambuhan, menurunkan terjadinya perawatan kembali dirumah sakit pada pasien yang baru saja pulang rawat inap sebelumnya, dan kembalinya pasien keruang kedaruratan yang tidak perlu kecuali untuk beberapa diagnosa, membantu klien untuk memahami kebutuhan setelah perawatan dirumah sakit, membantu pasien agar mandiri dan siap untuk melakukan perawatan dirumah serta dapat digunakan sebagai bahan dokumentasi keperawatan memudahkan aksesibilitas dalam menjangkau pelayanan di rumah sakit tersebut, pengembangan program pelayanan ini dilakukan secara online guna mempermudah melakukan observasi dan pelayanan informasi setelah pasien pulang rawat inap dari rumah sakit.

Penjelasan berdasarkan apa yang telah dipaparkan, ditemukan hal yang menggambarkan bahwa *home care* dengan inovasi *telenursing* memang cukup efektif digunakan sebagai perkembangan pelayanan kesehatan maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh *Telenursing*

Terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah di rawat di ruang PU 3 Rumah Sakit A Tangerang”.

METODE

Penelitian menggunakan Uji *Mann-Whitney* bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan rata-rata dua sampel bebas, tidak berpasangan yang berskala data ordinal, interval atau ratio dimana data tersebut tidak berdistribusi normal atau homogen. merupakan uji non parametris Uji ini merupakan pilihan uji non parametris apabila Uji Independennya tidak dapat dilakukan karena asumsi normalitas atau homogenya tidak terpenuhi. Populasi dalam penelitian ini dilakukan kepada semua pasien yang sudah pulang rawat inap di ruang PU3 dengan jumlah 50 orang Data Primer yang didapatkan dalam penelitian ini adalah melalui kegiatan wawancara dan kuesioner. Data sekunder yang didapatkan dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal - jurnal penelitian. Penelitian ini dilakukan disalah satu RS. Swasta di Kota Tangerang “RS.A” waktu penelitian di lakukan pada bulan Juli 2023, Penelitian dilakukan untuk mengetahui “ Pengaruh *telenursing* terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah dirawat di ruang PU 3 RS.A.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Hasil analisis Univariat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Table 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	presentase
Laki-laki	16	32%
Perempuan	34	68%
Total	50	100%

Berdasarkan table 1. Hasil penelitian ini bertujuan untuk melihat proporsi distribusi frekuensi jenis kelamin, kepuasan pelayanan informasi pada pasien. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang telah dirawat inap di ruang PU 3 RS.A dengan sampel penelitian sebanyak 50 responden. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dari 50 responden, didapatkan hasil laki-laki berjumlah 16 responden (32%), dan perempuan berjumlah 34 (68%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Penggunaan *Telenursing* Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien

Pelayanan <i>Telenursing</i>	N	Mean Rank	Sum Of Ranks	p
---------------------------------	---	--------------	-----------------	---

Kategori Tingkat Kepuasan	<i>Telenursing</i> melalui (VC/Audio Call/Skype/Zoom/Gmeet)	32	16,52	528,50	0,000
	<i>Telenursing</i> melalui (Chatt WA/ Email)	18	41,47	746,50	
Total		50			

Berdasarkan hasil analisis Tabel 2 pengaruh penggunaan *Telenursing* terhadap kepuasan pelayanan pasien didapatkan nilai rerata ranking pada kategori tingkat kepuasan dengan pelayanan *Telenursing* melalui (VC/Audio Call/Skype/Zoom/Gmeet) sebesar 16,52. Sedangkan, pada kategori tingkat kepuasan dengan pelayanan *Telenursing* melalui (Chatt WA/ Email) didapatkan rerata ranking 41,47. Hasil analisis dengan menggunakan uji *Mann Whitney* didapatkan nilai $P = 0,000$ dimana nilai $P < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *telenursing* terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah dirawat di ruang PU 3 RS.A.

Berdasarkan hasil penelitian *telenursing* sebagai media komunikasi layanan konsultasi yaitu layanan konsultasi asuhan keperawatan jarak jauh, mengevaluasi asuhan keperawatan pasien secara mandiri di rumah pasien, *Telenursing* dapat mengurangi biaya perawatan, mengurangi hari rawat di RS, peningkatan jumlah cakupan pelayanan keperawatan dalam jumlah yang lebih luas dan merata Hal ini menunjukkan sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien. Dengan kata lain, layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan mencederai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu dan bebas dari kesalahan (*Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital 2022*).

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Widiawati et al., n.d.2021) Mengemukakan pengaruh penggunaan *telenursing* bagi pasien berjudul “Pengaruh *Telenursing* Terhadap Pengetahuan Ibu Tentang perawatan Nifas” dengan menggunakan desain *Quasy Eksperiment One Group Pre-test Post-test design*, menunjukkan ada peningkatan pengetahuan ibu nifas setelah dilakukan *telenursing* terkait dengan perawatan ibu selama nifas dan juga perawatan bayi baru lahir.

Penelitian ini juga serupa dilakukan oleh Wayan Wahyu Pratama terhadap kemampuan perawatan diri dengan penyakit kronis tahun 2019. Dengan hasil analisis Uji *Mann-Whitney* diperoleh nilai $P = 0,000 < 0,05$ yang berarti signifikan bahwa terdapat pengaruh dari *Telenursing* terhadap kemampuan perawatan diri dengan penyakit kronis tahun 2019.

Adapun hasil Pemecahan masalah yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pengaruh *telenursing* terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah dirawat di ruang PU 3 RS.A. adalah dengan berkoordinasi Bersama kepala ruangan terkait hasil kegiatan implementasi yang telah dilakukan, mengajukan kegiatan monitoring evaluasi jangka Panjang terkait pengaruh *telenursing* terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah dirawat di ruang PU 3 RS.A. agar menjadi kegiatan rutin kedepannya, waktu evaluasi Pelaksanaan dapat dilakukan minimal 1 bulan sekali atau berdasarkan target waktu yang telah dilakukan pada saat monitoring sebelumnya dan dilakukan secara terus

menerus. Monitoring fleksibel tidak hanya berfokus pada aspek teknis tapi juga bisa dalam aspek manajemen pelaksanaan dan dukungan program (DitJen P2P Kementerian Kesehatan 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, observasi dan diskusi dengan kepala ruangan teridentifikasi adanya masalah yang perlu dioptimalkan diruangan yaitu, belum dilakukannya penilaian evaluasi efektivitas pelayanan informasi yang diberikan kepada pasien setelah pulang dirawat di ruang PU 3 RS.A dengan sistem *Telenursing*. Penelitian dilakukan kepada 50 responden, Yang dibuktikan dengan hasil analisis bivariat dengan menggunakan *Mann-Whitney*, diperoleh hasil *statistic* bahwa nilai signifikannya = $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *statistic* Ha diterima artinya ada pengaruh *telenursing* terhadap kepuasan pelayanan informasi pada pasien yang telah dirawat di ruang PU 3 RS.A.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, A. K., & Diharapkan, Y. (n.d.). *MODUL 8 TELENURSING*. <http://esaunggul.ac.id>
- Asmirajanti, M. (2021). PENERAPAN TELENURSING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN HOME CARE : KAJIAN LITERATUR. *Indonesian Journal of Nursing Health Science ISSN*, 6(1), 6–15.
- Data jakbar. (2022). <https://opendata.jabarprov.go.id/id/infografik/telenursing,-masa-depan-dunia-keperawatan>.
Https://Opendata.Jabarprov.Go.Id/Id/Infografik/Telenursing,-Masa-Depan-Dunia-Keperawatan.
- Diki Armansyah1), R. T. S. H. (2022). MPLEMENTASI TELENURSING DALAM MENGEVALUASI ASUHAN KEPERAWATAN SETELAH PULANG RAWAT INAP.
Https://Www.Bajangjournal.Com/Index.Php/JIRK/Article/View/1084/755.
- Hanum Hilfida, N., Miftahussurur, M., Nihayati, H. E., & Airlangga, U. (n.d.). KONSEP KOMPETENSI KEPERAWATAN DALAM PRAKTIK TELENURSING. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 2023. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5908> izka Fadhila1, *, Tuti Afriani 2020. (n.d.). *PENERAPAN TELENURSINGDALAM PELAYANAN KESEHATAN.kepuasan pasien*. (n.d.).
- Meitri, W., & Herawati, T. (n.d.). Efektivitas Telenursing Terhadap Fungsi Lutut Pasien Post Total Knee Arthroplasty. *JHCN Journal of Health and Cardiovascular Nursing*. <https://doi.org/10.36082/jhcenv2i1.430>
- Riski, K., & Arif Wijaya, Mk. (n.d.). *MANAGEMEN KEPERAWATAN MODUL PEMBELAJARAN PROGRAM STUDI SI ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN INSAN CENDEKIA MEDIKA JOMBANG 2018*.
- Seniawati, Ita, Anugrah, R., Silitonga, J. M., Hutagaol, R., Gunawan, D., Sihura, S. S. G., Dherlirona, Kamilah, L., Anisah, S., & Solehudin. (2022). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. In *CV. Feniks Muda Sejahtera*.



- Setianingrum, R., Hariyati, Rr. T. S., & Fitri, D. (2021). Pendidikan Berkelanjutan Melalui E-Learning Bagi Perawat Suatu Program Inovasi. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 54–62. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2031>
- UPK KEMENKES RI 2021. (2021). <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan#>.
- Widiawati, S., Puspita, M., Lestari, R. D., Studi, P., Keperawatan, I., Harapan, S., & Jambi, I. (n.d.). *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan Pengaruh Telenursing Terhadap Pengetahuan Ibu Tentang Perawatan Nifas*. 5(2), 305–312. <https://doi.org/10.22216/jen.v5i2.5213>
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2020). Penerapan Telenursing Dalam Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*, 3(2), 77–84.
- Donaghy, E., Atherton, H., Hammersley, V., McNeilly, H., Bikker, A., Robbins, L., Campbell, J., & McKinstry, B. (2019). Acceptability, benefits and challenges of video consulting: A qualitative study in primary care. *British Journal of General Practice*, 69(686), e586– e594. <https://doi.org/10.3399/bjgp19X704141>
- Hammersley, V., Donaghy, E., Parker, R., McNeilly, H., Atherton, H., Bikker, A., Campbell, J., & McKinstry, B. (2019). Comparing the content and quality of video, telephone and face-to-face consultations: A non-randomised, quasi-experimental, exploratory study in UK primary care. *British Journal of General Practice*, 69(686), e595–e604. <https://doi.org/10.3399/bjgp19X704573>
- Østervang, C., Vestergaard, L. V., Dieperink, K. B., & Danbjørg, D. B. (2019). Patient rounds with video-consulted relatives: Qualitative study on possibilities and barriers from the perspective of healthcare providers. *Journal of Medical Internet Research*, 21(3), e12584. <https://doi.org/10.2196/12584>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2018). *Essentials of nursing research: Appraisal*
- Hasbina Wildani, dkk. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat* Vol. 1 No. 2, Januari 2020
- Silvia Agustina, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD DR. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi* Vol. 3, No. 1, September 2019.