

## Peranan Telenursing untuk Meningkatkan Mutu dalam Pelayanan Keperawatan

**Dian Kumala Sari**

Prodi D3 Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang;  
201108.dian@gmail.com (koresponden)

**Bintaria Ayu Purwandari**

Prodi D3 Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang;  
bitariaayu23@gmail.com

**Ella Irnanda**

Prodi D3 Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang;  
ella124@gmail.com

**Dewi Savara**

Prodi D3 Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang;  
Savaredw56@gmail.com

**Meyrizal Dedie Junaedi**

Prodi D3 Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Malang;  
Dedie78@gmail.com

### ABSTRACT

*Health services will continue to develop along with the development of information and communication technology. Health workers, especially nursing are required to provide professional and quality services and be able to take advantage of information and communication technology, one of which is telenursing. The purpose of this study is to describe telenursing and focus on its benefits in health care. The method used in this research is a literature review. 10 articles were obtained through an online search of the Google Scholar database between 2015 and 2021 which discussed telenursing in nursing and its advantages and disadvantages. The results of the study found the use of information technology in telehealth services to provide long-distance communication facilities and provide alarms to patients using mobile health technology applications. Telenursing must be used appropriately and in an integrated manner so that the main goal of fulfilling public health, especially for those who are far from health services, can be achieved.*

**Keywords:** *information technology; nursing services; telenursing.*

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan akan terus berkembang seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Tenaga kesehatan khususnya keperawatan 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 kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literature. 10 artikel diperoleh melalui penelusuran online *database* Google Scholar antara tahun 2015 hingga 2021 yang membahas *telenursing* dalam keperawatan serta kelebihan dan kekurangannya. Hasil studi menemukan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan telehealth memberikan fasilitas komunikasi jarak jauh dan memberikan alarm pada pasien dengan menggunakan aplikasi teknologi *mobile health*. Telenursing harus dimanfaatkan secara tepat dan terpadu agar tujuan utama pemenuhan kesehatan masyarakat khususnya bagi mereka yang jauh dari pelayanan kesehatan dapat tercapai.

**Kata kunci:** teknologi informasi; telenursing; pelayanan keperawatan.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Selama beberapa tahun terakhir, teknologi informasi dan komunikasi dalam perawatan kesehatan telah menjadi prioritas di seluruh dunia (WHO, 2015). Dampak yang ditimbulkan dari adanya pengembangan teknologi informasi dan komunikasi kesehatan dapat mendukung sistem keperawatan dan serta telah mendukung aplikasi dan teknologi dalam bidang kesehatan. Dengan diperkenalkannya teknologi informasi dalam bidang kesehatan sehingga muncul metode baru dalam memberikan asuhan keperawatan yang sekarang dikenal sebagai

*telenursing*. *Telenursing* adalah penggunaan teknologi untuk memberikan asuhan keperawatan dan praktik keperawatan jarak jauh kepada pasien yang bertujuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan (Asiri et al, 2016).

Informatika dalam pelayanan kesehatan dimulai pada pengelolaan informasi keuangan dan berkembang pada era tahun 60-an. Mulai sejak itu aplikasi komputer untuk pelayanan kesehatan berkembang. Pada akhir era 60-an sistem informasi Rumah Sakit sudah memasukkan data tentang diagnosa serta informasi lain dalam rancangan perawatan pasien. Adanya perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan, menimbulkan inovasi dalam pemberian asuhan keperawatan secara *telenursing*. *Telenursing* memungkinkan penerapannya di pelayanan *home care* (Royani & Mira, 2021). *Telenursing* juga 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 dan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan serta mutu pelayanan perawat rumah semakin meningkat.

Dengan naiknya populasi manusia yang setiap tahunnya menyebabkan peningkatan kebutuhan akan perawatan kesehatan dan semakin berkurangnya tenaga kesehatan menjadi masalah pokok dalam dunia kesehatan. Seiring dengan berkembangnya penggunaan internet yang semakin canggih dan diikuti pula perkembangan teknologi kesehatan yang semakin maju menjadikan *telenursing* sebagai alternative untuk memudahkan pelayanan kesehatan di rumah sakit atau pun secara *home care*. *Home care* merupakan suatu perawatan lanjutan dari pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkesinambungan, diberikan kepada individu dan keluarga di rumah mereka dengan tujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan dampak penyakit (Permenkes no. 9, 2019). *Home care* adalah salah satu jenis pelayanan dalam praktik keperawatan yang diberikan oleh perawat di tempat praktik mandiri perawat sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Pasien di rumah dapat melakukan kontak melalui internet ataupun telepon video untuk mendapatkan informasi kesehatan ataupun sebagai pengobatan

### Tujuan Studi

Tujuan studi ini adalah untuk mendeskripsikan *telenursing* dan berfokus pada manfaatnya dalam pelayanan kesehatan.

### METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur yaitu penelitian berdasarkan rangkuman dari beberapa penelitian terkait dengan topik penelitian yang telah ditentukan dan menganalisis dari beberapa jurnal dengan kata kunci : “Teknologi informasi, *telenursing*, pelayanan keperawatan” kemudian disesuaikan dengan penerapan *telenursing* dalam praktek keperawatan. Artikel yang digunakan melalui penelusuran dengan *online database* Google Scholar antara tahun 2015 sampai 2021. 10 artikel terpilih dan dibahas dalam studi ini. Fokus studi ini adalah mengenal *telenursing* dalam keperawatan serta kelebihan dan kekurangannya.

### HASIL

Artikel yang dibahas dalam studi ini ditampilkan dalam table berikut:

Tabel 1. Artikel kajian literatur *telenursing*

No.	Penulis	Judul	Metode	Kesimpulan
1.	Anggana, et al (2019)	Pengembangan Telenursing N-SMSI (Ners-Short Message Service Intervention) dalam Perawatan Pasien TB (Tuberculosis) Post Raawat di Rumah Sakit	Kajian Literatur	Memanfaatkan <i>telenursing</i> N-SMSI untuk pengawasan ekstra pada kasus TB paru.
2.	Asiri, H., & Househ, M. (2016)	The Impact of Telenursing on	Sistematik Kajian Literatur	Unit Perawatan Intensif ditemukan menjadi spesialisasi / bidang

		Nursing Practice and Education		keperawatan yang paling tercakup dalam menggunakan telenursing. Penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk menunjukkan dampak telenursing pada pendidikan keperawatan serta spesialisasi praktik keperawatan lainnya.
3.	Efendi, et al. (2017)	Aplikasi Mobile–Health sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Anak dengan Penyakit Kronis pada Setting Home Hospital	Kajian Literatur	Memantau perawatan dan kegiatan anak di rumah.
4.	Fadhila, R., & Afriani, T. (2019)	Penerapan Telenursing Dalam Pelayanan Kesehatan	Kajian Literatur	Penerapan telenursing mempunyai dampak positif terhadap kesehatan masyarakat. Telenursing memungkinkan untuk diterapkan di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
5.	Farrar, F. C. (2015)	Transforming Home Health Nursing with Telehealth Technology.	Advince-based research	Teknologi telehealth dapat diintegrasikan menjadi perencanaan dalam pelayanan kesehatan mental pada pasien, serta meningkatkan kualitas kehidupan pasien
6.	R. Amudha, R. Nalini, D R. Alamelu, V. Badrinath, M. Naveen Sharma. (2017)	Telehealth and Telenursing – Progression in Healthcare Practice	Kajian Literatur	Sektor perawatan kesehatan harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup, mengurangi kesalahan manusia, mengurangi biaya, meningkatkan waktu respons dan untuk mencapai sistem perawatan kesehatan yang berpusat pada pasien.
7.	R. Silalahi, (2019)	Peran Pemimpin dalam Perkembangan Teknologi Informasi Telenursing yang Menjadi Trend Issue Keperawatan	Kajian Literatur	Penerapan telenursing memberikan dampak positif terhadap berbagai pihak seperti pasien, perawat dan pemerintah. Namun hal ini harus didukung oleh keterampilan dan

				pengetahuan perawat itu sendiri. Perawat harus memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang cukup dalam penerapan telenursing.
8.	Royani, Asmirajanti, Mira. (2021)	Penerapan telenursing dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan home care	Kajian Literatur	Telenursing dapat digunakan untuk membantu melakukan pelayanan monitoring, konsultasi, edukasi dan pengkajian secara jarak jauh.
9.	Syam, D. A., & Sukihananto. (2019)	Manfaat dan Hambatan Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Keperawatan	Kajian Literatur	Pengaplikasian sistem informasi keperawatan dirasakan memberikan manfaat bagi perawat dan juga pasien, namun manfaat tersebut belum sempurna karena adanya hambatan dan kendala dalam pengaplikasian sistem tersebut yang menjadikan manfaat yang dirasakan belum begitu maksimal
10.	Wiweko, Budi., Zesario, Aulia., & Agung, P.G (2015)	Overview the development of tele health and mobile health application in indonesia.	Kajian Literatur	Telehealth saat ini lebih banyak digunakan pada layanan konsuling pasien dan dokter.

## PEMBAHASAN

Menurut Asiri (2016), *telenursing* adalah penggunaan teknologi untuk memberikan asuhan keperawatan dan praktek keperawatan jarak jauh kepada pasien yang bertujuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan. Sementara menurut Amudha, Nalini, Alamelu, Badrinath dan Sharma (2017), *telenursing* didefinisikan sebagai perpaduan layanan telekomunikasi dan keperawatan setiap kali ada jarak fisik yang substansial antara perawat atau antara pasien dan perawat.

Hasil kajian literatur mengenai perkembangan telehealth di Indonesia yang dilakukan oleh Wiweko, Zesario, & Aulia (2016) menjelaskan beberapa layanan telehealth memberikan fasilitas dalam memberikan alarm pada pasien dengan menggunakan aplikasi teknologi mobile health (mHealth). Tujuan pemberian metode asuhan keperawatan jarak jauh dengan menggunakan media komunikasi atau telenursing adalah tidak untuk memperjelas diagnosis medis pasien, tetapi lebih difokuskan pada dimensi kegawatan atau keterlibatan perawat sehingga para perawat akan lebih terfokus pada monitor informasi dukungan dan peningkatan pengetahuan pasien. Telehealth pada layanan homecare merupakan bagian dari konsep keperawatan berkelanjutan (continuum of care). Pelayanan dapat berfokus pada upaya rehabilitasi dan pemulihan/recovery (Farrar, 2015).

Media yang digunakan dalam proses monitoring in adalah handphone, mulai dari lewat SMS sampai ada aplikasi khusus dan web sebagai database yang bisa di akses oleh keluarga klien. Kegunaan lainnya klien 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 (Royani & Mira, 2021). Telenursing juga melibatkan proses pemberian pendidikan kesehatan kepada klien, serta adanya sistem rujukan (Fadhila & Afriani, 2019). Untuk mencapai hasil positif dari konsultasi perawat dengan pasien melalui telepon terkait dengan penyakit yang dialami pasien maka sangat 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 yang baik meskipun dilakukan menggunakan

media tertentu. Dalam aplikasi terdapat fitur-fitur yang mendukung seperti layanan video call. Namun berbeda dengan penerapan telenursing dalam bentuk edukasi dan pengkajian, dimana aplikasi yang digunakan tidak memuat fitur yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi terapeutik antara petugas dengan klien beserta keluarga.

Tidak hanya memonitor pengobatan, penerapan *telenursing* ini juga digunakan untuk memonitor aktivitas yang perlu dilakukan dan tidak perlu dilakukan pada klien dengan penyakit-penyakit tersebut selama berada di tempat tinggal klien. Dalam kegiatan monitor ini, petugas kesehatan khususnya perawat dapat mengetahui kondisi terkini klien. Kegiatan monitoring ini terbukti dapat meningkatkan kepatuhan pengobatan klien dengan penyakit tertentu yang membutuhkan perawatan atau pengobatan jangka panjang seperti pengobatan TBC (Anggana, Reditya., dan Ikasari, F S., 2019).

Berdasarkan hasil kajian beberapa literatur, penerapan telenursing dalam keperawatan home care lebih dominan kepada peninjauan klien, melakukan konsultasi, edukasi dan pengkajian pada penyakit atau masalah tertentu. Monitor merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memantau, mengamati dan mengawasi suatu kondisi tertentu. Berdasarkan hasil penelitian Anggana (2019), Berwulo (2016), Efendi (2017), Kausari (2019), Lestari (2017), Maharani (2016). Berdasarkan informasi yang didapat dari penelitian (Pratama, 2019), (Royati, 2020), dan (Yulianti, 2016) bahwa kegiatan monitoring dilakukan untuk membantu meningkatkan kepatuhan klien dalam menjalani pengobatan, seperti pengobatan TB; DM dan penyakit kronis lainnya.

Menurut Silalahi (2019), Kelebihan *telenursing* yaitu dianggap mampu untuk memperbaiki keadaan. Dimana masyarakat bisa mengakses perawatan kesehatan dengan cara yang mudah dan biaya yang efektif sehingga dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan *telenursing* perawat bisa memperluas jangkauan, dapat memberikan perawatan kesehatan kapan dan dimana pasien membutuhkannya bahkan dirumah mereka. Hubungan perawat dan klien tidak dapat digantikan dengan teknologi. Tetapi pemberian asuhan keperawatan tanpa sentuhan langsung dari tangan perawat atau menggunakan telenursing dapat dikatakan sebagai asuhan keperawatan yang legal, karena dalam sistem telenursing perawat menggunakan pengetahuan, keterampilan, pertimbangan dan pemikiran kritis yang tidak bisa dipisahkan dari ilmu keperawatan, yang meliputi penggunaan ilmu keperawatan, pemikiran kritis, dan pengambilan keputusan (Silalahi, 2019).

Hal ini sejalan dengan pernyataan Syam, D. A., & Sukihananto. (2019) bahwa perawat harus tahu bagaimana menerapkannya dalam dokumentasi asuhan keperawatan untuk mengungkapkan upaya keperawatan dalam perawatan pasien. Pengguna sistem TI ini juga berkomentar tentang tidak dapat terhubung dengan sistem informasi rumah sakit lainnya untuk pengambilan data, fungsinya yang buruk dan tidak dapat mengetik atau menulis tentang kondisi pasien. Beberapa perawat menyatakan keprihatinan tentang kehilangan kemampuan berfikir kritis mereka karena mereka merasa hanya mengikuti persyaratan dokumen dalam membuat rencana perawatan.

## KESIMPULAN

Penerapan telenursing memberikan dampak positif terhadap berbagai pihak seperti pasien, perawat dan pemerintah. Namun hal ini harus didukung oleh keterampilan dan pengetahuan perawat itu sendiri. Perawat harus memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang cukup dalam penerapan telenursing karena dalam pelaksanaannya perawat akan dihadapkan dengan berbagai tipe pasien yang hanya kita kenal melalui dunia maya 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.

## REKOMENDASI

Untuk mendukung peningkatan pelayanan kesehatan khususnya keperawatan, pemerintah dan organisasi profesi harus membuat regulasi yang akan mengatur praktek telenursing, yaitu membuat standar praktek, kode etik, protokol dan panduan telenursing di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggana, R., & Ikasari, F. S. (2019). Pengembangan telenursing N-SMSI (Ners - Short Message Service Intervention) dalam perawatan pasien TB (Tuberkulosis) post rawat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(04). <https://doi.org/10.33221/jiiki.v9i04.394>
- Asiri, H., & Househ, M. (2016). The impact of Telenursing on nursing practice and education: A systematic

- literature review. *Studies in Health Technology and Informatics*, 226. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-664-4-105>
- Efendi, D., & Sari, D. (2017). Aplikasi Mobile–Health sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Anak dengan Penyakit Kronis pada Setting Home Hospital. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 20(1). <https://doi.org/10.7454/jki.v20i1.447>
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2019). Penerapan telenursing dalam pelayanan kesehatan : Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 3(2), 77–84. <https://doi.org/10.36341/jka.v3i2.837>
- Farrar, F. C. (2015). Transforming Home Health Nursing with Telehealth Technology. In *Nursing Clinics of North America* (Vol. 50, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.cnur.2015.03.004>
- Nalini, R., Alamelu, R., Amudha, R., Badrinath, V., & Ganesh Kumar, D. (2017). E-detailing –empowering doctors in digital era. *Research Journal of Pharmacy and Technology*, 10(8). <https://doi.org/10.5958/0974-360X.2017.00473.5>
- Syam, ahmad dah, & Sukihananto. (2019). Manfaat dan hambatan dalam pelaksanaan sistem Informasi Keperawatan. *Jurnal Keperawatan MUhammadiyah*, 3.
- Wiweko, B., Zesario, A., & Agung, P. G. (2017). Overview the development of tele health and mobile health application in Indonesia. *2016 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, ICACISIS 2016*. <https://doi.org/10.1109/ICACISIS.2016.7872714>
- Royani, Asmirajanti, Mira. (2021). Penerapan telenursing dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan Home care: Kajian literature. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*.6(1).6-15
- R. Silalahi, (2019) Peran Pemimpin Dalam Perkembangan Teknologi Informasi Telenursing Yang Menjadi Trend Isu Keperawatan. doi:[10.31219/osf.io/268db](https://doi.org/10.31219/osf.io/268db)