

MENDEKATKAN PELAYANAN BIDAN DALAM MASA COVID-19 (KONSULTASI ONLINE KEBIDANAN PADA MASA PANDEMIK)

Bayu Irianti^{*1}, Fery Fadly², Khalda Nisrina H³, Ulfah Nursta^{'adah⁴},

^{1,2,3,4} Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya; Jalan Cilolohan No. 35 Tasikmalaya, (0265) 340187

***bayu.irianti@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id**

ABSTRAK

Kebijakan lockdown diberlakukan negara sebagai salah satu bentuk pembatasan penyebaran COVID-19, termasuk Indonesia, menjadi hambatan dalam mendapatkan layanan Kesehatan termasuk layanan kebidanan. Kebutuhan keluarga akan kontrasepsi, informasi mengenai Kesehatan reproduksi wanita, pemantauan kehamilan, nifas bayi serta masalah Kesehatan perempuan lainnya, menjadi kebutuhan yang tetap harus dipenuhi. Namun pandemic menyebabkan layanan terputus dan mengalami hambatan. Sekaitan dengan hal tersebut, pemikiran untuk mendekatkan layanan Kesehatan khususnya layanan kebidanan kepada masyarakat menjadi hal yang harus dilakukan terutama mendekatkan peran bidan sebagai konselor dan deteksi dini Kesehatan perempuan. Konsultasi online menggunakan media what's up dan google form menjadi salah satu alternatif cara mendekatkan pelayanan kebidanan kepada masyarakat. Konsultasi online dilaksanakan dalam waktu 28 hari kerja dengan hasil layanan 24 layanan yang diberikan dengan keseluruhan klien merasa kebutuhannya terpenuhi dan mendapatkan pemecahan masalah yang dialami. Adapun bentuk dari layanan yang diberikan berupa konseling dan pemberian Tindakan kolaborasi bagi permasalahan yang berada di luar kewenangan bidan, dengan melibatkan tenaga Kesehatan lain dalam system jejaring sederhana.

Kata Kunci : *konseling, online, pandemic, covid-19, kebidanan, asuhan*

PENDAHULUAN

Sar-Cov 2 atau COVID-19 yang ditetapkan oleh WHO sebagai pandemik di Seluruh dunia pada bulan maret 2020, menjadikan beberapa negara dengan peningkatan kasus melakukan upaya pencegahan penyebaran salah satunya dengan kebijakan *lockdown*. Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadikan *Lockdown* untuk membatasi penyebaran sar-cov2, dalam bentuk pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang mana memiliki angka kejadian kasus yang tinggi (Covid19.go.id). Sehingga Kebijakan PSBB yang dikeluarkan berdampak pada seluruh aspek keseharian, termasuk kesulitan masyarakat untuk mendapatkan akses Kesehatan.

Salah satu permasalahan yang timbul dalam bidang Kesehatan khususnya Kesehatan perempuan adalah keterbatasan akses perempuan mengenai kontrasepsi dan pelayanan Kesehatan ibu dan anak. Pandemi yang meluas serta pusat layanan Kesehatan yang belum siap dengan pandemi, menyebabkan pusat layanan primer melakukan pembatasan aktivitas. Hal ini berdampak pada tingginya angka *drop out* kontrasepsi (sekitar 10% akseptor), lonjakan angka kehamilan tidak diinginkan (angka nasional menunjukkan peningkatan sebesar 15%), keterlambatan dalam deteksi dini komplikasi dalam kehamilan, meningkatnya angka kesakitan pada anak yang tidak tertangani. (pusdatin, 2020; detik health, 2020; BKKBN, 2020; BPPS, 2020).

Isu *baby boom* atau peningkatan jumlah kelahiran serta tingginya angka kesakitan pada ibu dan anak akibat dari terbatasnya akses pada layanan Kesehatan menjadi latar belakang tercetusnya ide memberikan layanan gratis pada masa kritis pandemi terutama pada layanan ibu dan anak, sebagai salah satu inovasi layanan pada masa pandemi. Kebutuhan inovasi yang bervariasi sangatlah dibutuhkan dalam memberikan informasi yang lebih baik kepada para masyarakat terutama ibu hamil atau ibu menyusui.

Masuk era 4.0 saat kemajuan teknologi dan informasi telah pesat, komputer, internet dan ponsel pintar bukan menjadi hal langka dalam kegiatan sehari-hari. Kemajuan tersebut menjadi hal positif terutama untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan Kesehatan (WHO, 2012). e-health menjadi salah satu komponen yang dikembangkan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satunya dalam bentuk telemedicine (PAHO, 2016).

Telemedicine merupakan penggunaan teknologi informasi sebagai media komunikasi dalam pemberian layanan Kesehatan dari jarak jauh atau tanpa dilakukannya tatap muka dengan menggunakan media telepon, panggilan video, pesan elektronik, situs internet dan alat komunikasi canggih lainnya (Mustikasari, 2020). Hal ini dapat memberikan variasi yang lebih banyak dalam memberikan atau menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dalam meningkatkan kesehatan derajat kesehatan masyarakat.

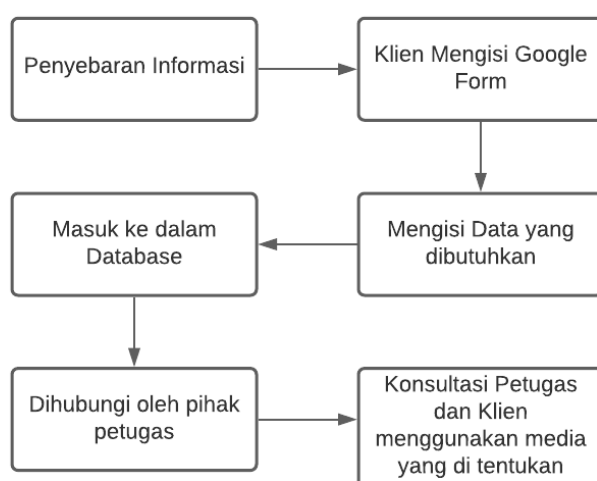
Telemedicine dapat dilakukan melalui dua cara yaitu langsung (synchronous) dan store and-forward (asynchronous). Pada synchronous klien dan pemberi layanan bertemu dalam satu waktu untuk terjadinya interaksi, sedangkan asynchronous tidak memerlukan kehadiran langsung (mengisi form keluhan pada google form atau metode lainnya sesuai yang diterapkan di lapangan), untuk kemudian dilakukan synchronous sebagai tindak lanjut (Abhigael, 2020). Hal ini merupakan sebuah keuntungan dalam memberikan informasi yang tepat kepada klien. Selain itu juga dapat memberikan peningkatan jika dilihat dari sisi efektifitas, peningkatan produktivitas serta penurunan penggunaan biaya (Harno dkk, 2000).

Hasil penelitian sebelumnya, bahwa *telemedicine* dinilai efisien dalam mendekatkan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat, namun terdapat beberapa permasalahan diantaranya adalah masa tunggu yang cukup lama hingga pelayanan diberikan, tidak terjalinnya hubungan baik, sehingga klien merasa kesulitan dan kurang nyaman saat mendapatkan layanan yang diakibatkan dari pemberi layanan yang berbeda-beda (Vahedi,2017).

METODE

Pengabdian Masyarakat yang dilaksanakan merupakan modifikasi pelayanan kebidanan yang biasa dilakukan secara langsung, sebagai upaya mendekatkan pelayanan kebidanan kepada masyarakat pada awalan Pandemi COVID-19 dengan melakukan modifikasi layanan dalam bentuk konsultasi online dengan menggunakan media *Google Form* sebagai media pendaftaran awal (asynchronous), dan pesan elektronik menggunakan media WhatsApp sebagai media lanjutan konsultasi (synchronous).

Adapun Langkah yang dilaksanakan adalah dengan membuat media penyebaran informasi konsultasi online dalam bentuk poster elektronik yang dilakukan dengan penyebaran melalui media online seperti WhatsApp, linked, telegram, Instagram, Facebook, Twitter. Informasi yang tertera pada poster meliputi no kontak WhatsApp pemberi layanan, waktu layanan, jenis layanan yang dapat diakses. Pelaksanaan penyuluhan dilaksanakan selama 1 bulan tertera sejak tanggal 27 Mei Hingga 27 Juni 2020 Evaluasi pelaksanaan dalam bentuk kuesioner kepuasan terhadap layanan yang diberikan serta ketersediaan layanan dalam membantu



Gambar 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat dilaksanakan dalam waktu 28 hari kerja, dengan 24 klien. Adapun gambaran karakteristik klien dan kepuasan terhadap layanan tersaji pada table berikut:

Tabel 1. Karakteristik dan kepuasan klien

Karakteristik responden	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	1	4.17
Perempuan	23	95.83
Pendidikan		
Sekolah Menengah Atas	5	20.83
Perguruan Tinggi	15	62.50
Tidak menyebutkan	4	16.67
Pekerjaan		
Swasta	9	37.50
Tidak bekerja/mahasiswa/siswa	7	29.17
Ibu rumah tangga	6	25
Wiraswasta	1	4.16
Pegawai Negeri	1	4.16
Asal daerah		
Jawa Barat	18	75
Jawa Timur	3	12.50
Jawa Tengah	1	4.16
DKI Jakarta	2	8.34
Kebutuhan		
Konsultasi kehamilan	5	20.83
Konsultasi masa nifas	2	8.33
Konsultasi keluarga berencana	1	6.17
Konsultasi bayi balita dan prasekolah	4	1.17
Konsultasi Kesehatan reproduksi	12	50
Kepuasan terhadap layanan		
Puas	24	100

Data Primer, *g-form* klien dan kepuasan layanan.

Dari tabel di atas terlihat bahwa konsultasi online merupakan pelayanan yang dapat diakses oleh siapapun, karena media tersebut tidak hanya digunakan oleh perempuan, namun laki-laki pun dapat menggunakan tanpa ada keraguan walaupun konten konseling yang dibangun merupakan konseling Kesehatan perempuan. Selain itu telemedicine memungkinkan untuk melakukan konseling dengan jarak yang berjauhan, hal ini terlihat dari klien yang menggunakan konseling online ini berasal dari daerah lain yang berbeda dari tempat konselor berasal. Sebagian besar klien berasal dari Bandung (Jawa Barat), namun tidak tertutup layanan diberikan kepada klien yang berada di daerah lain. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Prawirohardjo, 2019 bahwa penggunaan media telemedicine di

Indonesia sangat bermanfaat dan dinilai efisien untuk mendekatkan pelayanan kesehatan dengan keadaan geografis Indonesia. Pada masa pandemic selain jarak, kebijakan PSBB menjadi keadaan yang diharuskannya timbul jarak, sehingga platform online ini menjadi salah satu media yang membantu dalam menyelesaikan permasalahan Kesehatan khususnya pelayanan ada Kesehatan perempuan. (Prawirohardjo, 2019).

Pengguna konsultasi online Sebagian besar berpendidikan tinggi. Semakin tinggi jenjang Pendidikan seseorang, maka semakin luas pengetahuan akan sesuatu hal, termasuk optimalisasi teknologi yang ada. Seseorang dengan pengetahuan yang luas, akan menggunakan kemajuan teknologi sebagai bagian untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan akan informasi dan akses terhadap pelayanan Kesehatan sesuai kebutuhan. Hal tersebut sejalan dengan karakteristik klien yang memanfaatkan konsultasi online, yaitu Sebagian besar memiliki tingkat Pendidikan tinggi.

Dari 24 klien, Sebagian besar memerlukan konseling mengenai Kesehatan reproduksi terkait masalah menstruasi dan keputihan yang dialami oleh perempuan baik telah menikah maupun remaja. Pada layanan Kesehatan langsung, seringkali masyarakat merasa enggan untuk mengkonsultasikan permasalahan menstruasi dan keputihan karena dianggap suatu hal yang biasa atau malu karena berhubungan dengan Kesehatan alat reproduksi, dengan konsultasi online menjadi suatu hal yang mudah dilakukan dan aman dilakukan, karena klien merasa tidak memerlukan tatap langsung saat konsultasi, sehingga keadaan dirinya tidak akan diketahui secara langsung, sehingga keterbukaan saat melakukan konseling dengan mudah terjadi, tentu dengan membina hubungan baik serta rasa percaya yang ditumbuhkan dari proses konseling yang profesional.

Media konsultasi online yang disediakan memberikan layanan informasi mengenai Kesehatan perempuan baik Kesehatan reproduksi maupun Kesehatan ibu dan anak yang selama masa pandemic menjadi salah satu hal yang sulit dijangkau karena urgensi penatalaksanaan kasus penderita COVID-19 menjadi prioritas serta penundaan pelaksanaan kasus-kasus sedang hingga ringan untuk mencegah perluasan penularan COVID-19. Platform online yang dibangun dengan sederhana menggunakan media whatsapp sebagai wahana konsultasi dengan pertimbangan hamper seluruh pengguna ponsel pintar menggunakan aplikasi whats up sebagai platform pesan pengganti pesan singkat elektronik

KESIMPULAN

Konseling online merupakan salah satu alternatif telemedicine yang dapat digunakan selama pandemik untuk mendekatkan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Serta menjadi alternatif pertama untuk penapisan permasalahan yang dialami oleh klien, sehingga dapat menentukan apakah keadaan yang dialami membutuhkan tindakan segera, tindakan kolaborasi yang masih mampu diatasi secara online, atau memerlukan upaya tindakan kegawatdaruratan, sehingga pembatasan interaksi langsung tetap dapat dilakukan dan masalah yang terjadi dapat tetap teratasi sesuai dengan tingkat kebutuhannya, khususnya pada permasalahan perempuan dan Kesehatan ibu dan anak dalam lingkup asuhan profesional bidan, tanpa khawatir terpapar COVID-19. Konseling online tetap mampu memenuhi kebutuhan klien dengan tingkat kepuasan baik, karena dengan keterbatasan akses, pelayanan profesional melalui platform online menjadi alternatif dengan komitmen layanan yang diberikan tetap berfokus pada kebutuhan dan memenuhi kaidah keterjangkauan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mustikasari, P, Aidha. (2020). Informed Consent dan Rekam Medis dalam Telemedicine di Indonesia. *Recidive*. Vol 9, No2, pp.174-179.
- Abigaël, F. Nadharuth, Ernawaty. (2020). Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam era Telehealth atau Telemedicine antara negara maju dan negara berkembang. *Jurnal Kesehatan*. Vol.11, no.2. pp 302-310.
- John T. Wilbanks. (2020) "Electronic Informed Consent in Mobile Application Research. *The Journal of Law, Medicine & Ethics*. 48J S1
- WHO. (2012). Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009 (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2). *Healthcare Informatics Research*, 18(2), 153. <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.2.15>
- PAHO. (2016). Framework for the Implementation of a Telemedicine Service. Pan American Organization, World Health Organization. www.paho.org/permissions
- ahedi, I. (2017). Application of Telehealth in the Practice, Upgrading of Knowledge, and Communication of Physicians with their Colleagues and Patients in Canada. [Thesis]. Canada: University of Victoria
- Prawirohardo, Pukovisa; Pratama, Peter; Librianty, Nufanida. (2019). Layanan Telemedis Di Indonesia Keniscayaan, Risiko dan Batasan Etika. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*. Vol 3. No.1. pp1-9

Rusmini, Samsualam, Ahril A. Reza, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. *Muslim Community Health*. Vol 1. No.3 BKKBN, 2020.

Detik Health, 2020

Susilawati, desi. Manfaatkan telemedicine di tengah pandemic Covid-19. *Republika.co.id*. diakses 19 Maret 2021. [Manfaatkan Telemedicine di Tengah Pandemi Covid-19 | Republika Online](#)

Harno, K., Paavola, T., Carlson, C., & Viikinkoski, P. (2000). Patient referral by telemedicine: effectiveness and cost analysis of an Intranet system. *Journal of telemedicine and telecare*, 6(6), 320-329.