

**IMPLEMENTASI *TELENURSING* DALAM PRAKTIK KEPERAWATAN :  
STUDI LITERATUR**

**Maria Franciska Vianney Boro<sup>1</sup>, Rr.Tutik Sri Hariyati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Magister Keperawatan Kepemimpinan dan Manajemen, Universitas Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Keperawatan dan Keperawatan Dasar, Universitas Indonesia

*E-mail: vianyboro@gmail.com*

**ABSTRAK**

Pertumbuhan dan kehadiran *telenursing* di berbagai negara menunjukkan hasil yang baik. Ini terbukti menjadi alat yang efisien untuk membantu negara mengatasi hambatan geografis dan memberikan informasi perawatan kesehatan kepada penduduk. Perawat mempunyai peranan yang penting di dalamnya untuk pemberian asuhan keperawatan agar mencapai tujuan kesehatan pasien yang optimal. *Literature review* ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi dari penggunaan *telenursing* melalui pemberian asuhan keperawatan kepada kepuasan pasien oleh perawat profesional yang terintegrasi secara sistematis dan berfokus pada efektivitas hasil dari aplikatif *telenursing* itu sendiri. *Literature review* ini menggunakan PRISMA untuk menggambarkan implementasi penggunaan *telenursing* terhadap pemberian asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan *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.

**Kata kunci:** Asuhan keperawatan; kepuasan pasien; *telehealth*; *telenursing*

---

***IMPLEMENTATION OF TELENURSING IN NURSING PRACTICES:  
LITERATURE STUDY***

***ABSTRACT***

*The growth and presence of Telenursing in various countries show good results. This has proven to be an efficient tool to help countries overcome difficulties and provide health care information for the population. Nurses have an important role in nursing care assistance*

to achieve optimal patient health goals. Purpose: This literature review is to evaluate the implementation of the use of telenursing through the help of nursing care for patient satisfaction by professional nurses who are equipped with systematics and support for the results of the applicable telenursing itself. Method: This literature review uses PRISMA to support the use of telenursing to support nursing care and patient satisfaction. Research results: this show telenursing helps improve access which further enhances and improves the quality of health services. Where patients easily give news about their health after the recovery process or when the pain was returned to the nurse, who has been questioned in providing services to patients. Suggestion: With Telenursing as a reformer in the field of information technology, communication, the conversation that allows health service providers to improve health status broadly, provide education, or provide health care.

**Keywords:** Nursing care; patient satisfaction; telehealth; telenursing

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (UU No. 36 Tahun 2006). Salah satu tujuan pembangunan kesehatan di Indonesia adalah pemerataan pelayanan kesehatan ke seluruh daerah di Indonesia (Kemenkes, 2015).

Seiring berkembangnya zaman, terkhusus di era 4.0 ini, beriringan dengan semakin mudahnya akses terkait teknologi informasi, dimanfaatkan dalam lingkup kesehatan untuk membantu menjawab segala permasalahan kesehatan yang ada. Hal tersebut juga dipandang sebagai suatu peluang untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan meningkatkan jangkauan pelayanan keperawatan khususnya bagi masyarakat di seluruh Indonesia, termasuk masyarakat di daerah terpencil dan jauh (*rural area*) (Scotia, 2014). Dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019, meningkatnya sistem informasi kesehatan terintegrasi menjadi salah satu dari 12 sasaran strategis Kementerian Kesehatan (Kemenkes, 2015).

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).

Pertumbuhan *telenursing* saat ini dikategorikan sangat cepat di banyak negara karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu tercapainya biaya perawatan kesehatan

yang lebih murah, peningkatan jumlah populasi lansia dan penyakit kronis, dan peningkatan cakupan perawatan kesehatan untuk jarak jauh seperti di pedesaan, wilayah kecil, atau berpenduduk jarang. Cakupan *telenursing* dalam perawatan yaitu melalui penggunaan telepon untuk layanan kesehatan dan orientasi (Souza et al., 2019).

WHO mengamati bahwa tanggung jawab perawat meningkat secara baik dalam beberapa dekade terakhir, karena jangkauan kegiatannya yang meluas, ini dicontohkan oleh konsep praktisi perawat. Perawat dideskripsikan oleh *International Council Nursing (ICN)* sebagai “Perawat terdaftar yang telah memperoleh basis pengetahuan, keterampilan membuat keputusan dan kompetensi klinis untuk praktik yang diperluas selain dari seorang perawat terdaftar (Eren & Webster, 2017).

Diantara banyak manfaatnya, *telenursing* dapat membantu mengatasi kekurangan tenaga perawat, mengurangi jarak dan menghemat waktu perjalanan, dan menjaga pasien setelah keluar dari rumah sakit (Kumar & Snooks, 2013). *Telenursing* juga dapat memberikan peluang untuk pendidikan pasien, *teleconsultations* keperawatan, pemeriksaan hasil tes medis, dan bantuan kepada dokter dalam pelaksanaan protokol perawatan medis.

*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 (Kumar & Snooks, 2013).

*Literature review* ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi dari penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) berbasis *telenursing* melalui pemberian asuhan keperawatan kepada kepuasan pasien yang telah pulang dari rumah sakit oleh perawat profesional yang terintegrasi secara sistematis dan berfokus pada efektivitas hasil dari aplikatif *telenursing* itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

*Literature review* ini menggunakan PRISMA untuk menggambarkan implementasi penggunaan *telenursing* terhadap pemberian asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. Penulis menggunakan berbagai jenis metode penelitian termasuk metode kuantitatif dan

kualitatif untuk menggambarkan implementasi penggunaan *telenursing* terhadap hasil asuhan keperawatan dan kepuasan pasien dalam pelaksanaan di lapangan, dilihat dari kualitas perawat dalam pemberian asuhan hingga kemandirian pasien dalam menjawab masalah kesehatannya.

Penulis melakukan beberapa proses pencarian jurnal yang relevan dengan implementasi *telenursing* terhadap asuhan keperawatan dan kepuasan pasien, dengan menelusuri beberapa *database online* seperti diantaranya *Science Direct, Proquest, Scopus, Ebsco*, dan *Google Scholar*, setelah melalui tahap pemilahan yang sesuai dengan pembahasan terkait. Hasil dari *literature review* ini menggambarkan dan menjelaskan implementasi *telenursing* terhadap pemberian asuhan keperawatan dan kepuasan pasien.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Konsep *Telenursing***

*World Health Organization* (WHO) mendefinisikan *telehealth* sebagai pemberian layanan perawatan kesehatan, di mana pasien dan penyedia layanan dipisahkan oleh jarak. *Telehealth* menggunakan TIK (teknologi informasi dan komunikasi) untuk pertukaran informasi untuk diagnosis dan perawatan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan untuk pendidikan berkelanjutan para profesional kesehatan. “Istilah *telehealth* umumnya digunakan bersama dengan” atau secara sinonim dengan *telenursing, telemedicine, teleconsultation, telehomecare, e-health* dan informatika.” Meskipun *telehealth* dimulai dengan telepon, *telehealth* sekarang menggabungkan beragam teknologi yang terus berkembang, termasuk konferensi video, pemantauan jarak jauh, pendidikan *telehealth*, perangkat digital dan bentuk lain dari komunikasi berbasis internet (Rawat, 2018).

Istilah seperti *telehealth* atau *telemedicine*, digunakan secara bergantian untuk merujuk pada pelayanan menggunakan teknologi elektronik pada pasien dalam keterbatasan jarak. Pada aplikasinya, penggunaan *telehealth* sangat membantu terkait pemenuhan kesejahteraan kesehatan untuk pasien dan keluarga. Dalam lingkup asuhan keperawatan itu sendiri, ada *telenursing* yang hadir untuk memecahkan masalah kesehatan bersama-sama dengan sejawat atau pelaku dan profesi kesehatan lainnya.

*Telenursing* didefinisikan sebagai perpaduan layanan telekomunikasi dan keperawatan setiap kali ada jarak fisik yang substansial antara perawat atau antara pasien dan perawat (Amudha, Nalini, Alamelu, Badrinath, & Sharma, 2017). *American Nurses Association* (2001) mendefinisikan *telenursing* sebagai subjek *telehealth* di mana fokusnya adalah pada praktik profesi tertentu (yaitu keperawatan). Meskipun penggunaan teknologi mengubah

media penyampaian asuhan keperawatan dan mungkin memerlukan kompetensi terkait dengan penggunaannya untuk memberikan asuhan keperawatan, proses keperawatan dan ruang lingkup praktik tidak berbeda dengan *telenursing*. Perawat yang terlibat dalam praktik *telenursing* terus menilai, merencanakan, mengintervensi, dan mengevaluasi hasil asuhan keperawatan, tetapi mereka melakukannya dengan menggunakan teknologi seperti internet, komputer, telepon, alat penilaian digital, dan peralatan *telemonitoring*. Mengingat bahwa layanan kesehatan yang sekarang disediakan melalui teleteknologi telah berkembang, istilah *telehealth* digunakan untuk menangkap luasnya layanan (Schlachta-Fairchild L, 2008).

### **Bentuk-bentuk *Telenursing***

Bentuk-bentuk *telenursing* dapat berupa *triage telenursing*, *call-center services*, konsultasi melalui *secure email messaging system*, konseling melalui *hotline service*, audio atau *videoconferencing* antara pasien dengan petugas kesehatan atau dengan sesama petugas kesehatan, *discharge planning telenursing*, *home-visit telenursing* dan pengembangan *websites* sebagai pusat informasi dan *real-time counseling* pada pasien (COACH, 2015).

### **Keunggulan *Telenursing***

Padilla et al (2018) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa dengan adanya perangkat *telenursing* maka masalah-masalah terkait penyediaan SDM perawat yang kurang memadai di beberapa RS dapat teratasi, termasuk didalamnya jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti terjadinya kejadian luar biasa (KLB), yang tidak bisa meninggalkan ruangan karena pasien membludak, tetap bisa terkoordinir dengan baik dengan adanya sistem *telenursing* ini sebagai sarana komunikasi dan *monitoring* tindakan keperawatan. Dengan digunakan SIM *telenursing* ini di RS, tidak menutup kemungkinan *income* RS meningkat tajam, lalu akan menambah peningkatan gaji perawat dan tim medis lainnya sehingga akan meningkat pula produktivitas dalam bekerja.

Selain itu *telenursing* juga 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*. *Telenursing* dapat meningkatkan keinginan diri dan meningkatkan kesadaran pasien dalam kepatuhan terhadap diet, aktivitas fisik, dan perilaku sehat terkait dengan penyakit. *American Nursing Association* telah mempertimbangkan *telenursing* sebagai bagian dari *telemedicine* yang berfokus pada penyediaan layanan keperawatan khusus (Schlachta-Fairchild L, 2008).

*Telenursing* meningkatkan akses pasien ke perawatan yang berpengaruh dan efektif. Telepon digunakan sebagai sarana komunikasi yang tersedia, dan semakin banyak digunakan dalam *telenursing*. Metode pemberian perawatan ini tidak hanya mengurangi biaya dan memfasilitasi akses ke layanan perawatan, tetapi juga meningkatkan hubungan antara pasien dan perawat (Javanmardifard, Ghodsbin, Kaviani, & Jahanbin, 2017).

Dalam hasil penelitian Yang, Jiang, & Li tahun 2019 mengenai ‘Peran *Telenursing* Dalam Manajemen Pasien Dengan Diabetes’ dihasilkan bahwa *telenursing*, sebagai alat yang berguna untuk pendidikan pasien dan intervensi perilaku, dapat membantu pasien diabetes untuk meningkatkan kontrol glikemik mereka. Amudha et al (2017) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa praktik *telehealth* di India berlangsung lebih dari satu dekade dengan bantuan komunikasi satelit. Empat ratus node *telemedicine* didirikan di India oleh *Indian Space Research Organisation (ISRO)* *Teleconsultation*, *tele-education* dan observasi penyakit adalah area utama yang dicakup oleh ISRO. Kemajuan teknologi informasi perawatan kesehatan membantu mengatasi kekurangan dalam infrastruktur kesehatan dan kekurangan tenaga profesional medis.

### **Hambatan *Telenursing***

Namun pada penggunaannya, aplikasi *telenursing* di lapangan juga mengalami beberapa hambatan atau kekurangan yaitu tidak dapat melihat pasien, adanya dilema etis, kesulitan teknologi, kurang kontak dengan pasien secara langsung, privasi, keamanan dan kerahasiaan, perlu bantuan teknis, biaya peralatan tinggi, kurang pengetahuan dan pendidikan yang tepat dalam menangani komputer dan internet, masalah keselamatan pasien, informasi yang tertunda atau hilang, saran yang disalahartikan.

Bagi perawat, segmen tele-keperawatan baru dan kinerjanya membutuhkan pelatihan dalam sumber daya teknologi dan dalam proses kerja baru. Untuk ini, pelatihan ini harus dimulai pada tingkat sarjana untuk mengikuti era teknologi saat ini (Souza et al., 2019). Melalui penelitian terkait perspektif pemberi kerja dan karyawan dalam lingkup pemberian asuhan keperawatan berbasis *telenursing*, peneliti memberikan pandangan luas tentang keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan. Diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aplikatif *telenursing* di lapangan membutuhkan beragam kompetensi yang dapat disusun menjadi empat kategori: kompetensi profesional, metodologis, personal, dan sosial (Christine, Bettina, Carsten, Martin, & Thomas, 2016).

## PEMBAHASAN

Sektor perawatan kesehatan harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup, meminimalkan *human-error*, mengurangi biaya, meningkatkan waktu respons dan untuk mencapai sistem perawatan kesehatan yang berpusat pada pasien. Pemerintah India juga harus berkonsentrasi dalam mendirikan perguruan tinggi medis, lembaga pelatihan untuk menawarkan dokter yang dibutuhkan, perawat dan profesional paramedis lainnya (Amudha, Nalini, Alamelu, Badrinath, & Sharma, 2017).

Bahwasanya penerapan sistem informasi kesehatan berbasis *telenursing home visite* sangat di butuhkan terkhusus didaerah rawan bencana seperti Bengkulu, penyediaan fasilitas dan *software* aplikasi terkait *telenursing home care* sendiri juga sudah tersedia, namun tetap perlu beberapa penyempurnaan dan dukungan dari pemerintah setempat (Padila, Lina, Febriawati, Agustina, & Yanuarti, 2018).

Hasil penelitian dari Rawat (2018) menyatakan bahwa manfaat dari penggunaan *telenursing* dibagi menjadi 2 lingkup yaitu untuk perawat dan pasien. Untuk perawat manfaat yang diperoleh antara lain jam kerja fleksibel, gaji meningkat, perjalanan kurang, efektivitas biaya, kepuasan kerja, peluang untuk pengembangan keterampilan, waktu respon cepat, dapat berbagi data, dan untuk pasien antara lain mendapat kemudahan dalam mengakses informasi, ekonomis, perawatan berkualitas tinggi, kepuasan pasien, layanan jarak jauh, perjalanan lebih sedikit, tidak ada antrian tunggu, nyaman, sederhana.

## SIMPULAN

Salah satu tujuan *telehealth* atau *home visit telenursing* adalah untuk 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. Selain itu *telenursing* juga 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. Hal ini dapat membantu

menurunkan angka kesakitan dan meningkatnya derajat kesehatan di masyarakat sehingga semakin bertambahnya angka harapan hidup di Indonesia pada umumnya.

Di dalam penerapan *telenursing*, keterampilan interpersonal sangat penting untuk mengamati dan mengidentifikasi kondisi fisik dan mental pasien secara lebih jauh dan memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga pihak RS harus selalu memberikan pelatihan secara berkala bagi tenaga medis yang terlibat. Layanan *telenursing* yang sukses memerlukan stabilitas teknis dan operasional harus memenuhi kebutuhan pasien. Tingkat kepercayaan yang diberikan terhadap *telenursing* oleh anggota keluarga yang menggunakan layanan *telenursing* menjadi faktor yang sangat penting.

## DAFTAR PUSTAKA

- American Nurses, A. (2001). *Developing telehealth protocols : a blueprint for success*. Washington, DC: American Nurses Association.
- Amudha, R., Nalini, R., Alamelu, R., Badrinath, V., & Sharma, M. N. (2017). Telehealth and Telenursing-Progression in Healthcare Practice. *Research Journal of Pharmacy and Technology*, 10(8), 2797-2800. doi:10.5958/0974-360X.2017.00495.4
- A-siri, H., & Househ, M. (2016). The Impact of Telenursing on Nursing Practice and Education: A Systematic Literature Review. *Studies in health technology and informatics*, 226, 105.
- Christine, C., Bettina, Z.-S., Carsten, S., Martin, S., & Thomas, M. H. (2016). Developing a Holistic Competence Model for Telenursing Practice: Perspectives from Telenurses and Managers of Telemedical Service Centres. *Journal of the International Society for Telemedicine and eHealth*, 4, e22 (21-17).
- COACH. (2015). 2015 CANADIAN TELEHEALTH REPORT. In. Canada: Canada's Health Informatics Association.
- Eren, H., & Webster, J. G. (2017). *Telehealth and mobile health*. New York: CRC Press.
- Goudarzian, M., Fallahi-Khoshknab, M., Dalvandi, A., Delbari, A., & Biglarian, A. (2018). Effect of Telenursing on Levels of Depression and Anxiety in Caregivers of Patients
- Javanmardifard, S., Ghodsbin, F., Kaviani, M. J., & Jahanbin, I. (2017). The effect of telenursing on self-efficacy in patients with non-alcoholic fatty liver disease: a randomized controlled clinical trial. *Gastroenterology & Hepatology from Bed to Bench*, 10(4), 263-271.



- KEMENKES. (2015). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 97 TAHUN 2015*. <http://www.pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/PMK-No-97-Th-2015-ttg-Peta-Jalan-Sistem-Informasi-Kesehatan-Tahun-2015-2019.pdf>
- Kumar, S., & Snooks, H. (2013). *Telenursing*. London: Springer
- Padila, P., Lina, L. F., Febriawati, H., Agustina, B., & Yanuarti, R. (2018). Home Visit Berbasis Sistem Informasi Manajemen Telenursing. *JKS Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 217-235.
- Rawat, G. (2018). Tele Nursing. *International Journal of Current Research*, 10(3), 66185-66187.
- Schlachta-Fairchild L, E. V., Deickman A. (2008). *Patient Safety, Telenursing, and Telehealth*. USA: Hughes RG.
- Scotia, T. n. J. o. T. a. T.-D. m. w. e. c. t. O. (2014). Telehealth nursing. *Journal of Telemedicine and Telecare*;10:239-244, 10:239-244.
- 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
- Souza, C. F. Q. d., Oliveira, D. G. d., Santana, A. D. d. S., Mulatinho, L. M., Cardoso, M. D., Pereira, E. B. F. e., & Aquino, J. M. d. (2019). Evaluation of nurses performance in telemedicine. *Rev. Bras. Enferm. Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(4), 933-939.
- Yang, S., Jiang, Q., & Li, H. (2019). The role of telenursing in the management of diabetes: A systematic review and meta-analysis. *Public Health Nursing*, 36(4), 575-586. doi:10.1111/phn.12603