

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 5 No. 3	Edition: Juni 2025 – September 2025
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received : 23 Juni 2025	Revised: 26 Juni 2025	Accepted: 29 Juni 2025

SOSIALISASI DAN PENDAMPINGAN PENGGUNAAN WEBSITE KONSULTASI KESEHATAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PRIMER

Bachtiyar Wahab¹, Ana Apriana², Likusman³

Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat^{1,2,3}.

e-mail : bahtiarwahab4@gmail.com¹, likusmansimkes@gmail.com², anaapriana1107@gmail.com³

ABSTRACT

Digital transformation in the health sector is an important strategy in increasing the accessibility and quality of primary health services. This community service activity aims to socialize and assist in the use of the health consultation website within the UPTD of the Tiga Balata Community Health Center as a form of information technology-based health service innovation. The targets of this activity are health workers and the general public in the Tiga Balata Community Health Center working area. The methods used include education, demonstration of system use, as well as direct assistance in accessing and utilizing the online consultation features that have been designed. The results of the activity showed an increase in participants' understanding of the benefits and how to use website-based health consultation services, as well as increased public enthusiasm in using digital platforms as an alternative to non-face-to-face consultations. With this intervention, it is hoped that primary health services will become more efficient, faster and able to reach the wider community. This activity is also an important basis for strengthening digital literacy in the health sector and encouraging accelerated digitalization of public services at the primary health facility level.

Keywords: *online health consultation, primary care, digitalization of health*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam bidang kesehatan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan primer. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan penggunaan website konsultasi kesehatan di lingkungan UPTD Puskesmas Tiga Balata sebagai bentuk inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi. Sasaran kegiatan ini adalah tenaga kesehatan dan masyarakat umum di wilayah kerja Puskesmas Tiga Balata. Metode yang digunakan meliputi edukasi, demonstrasi penggunaan sistem, serta pendampingan secara langsung dalam mengakses dan memanfaatkan fitur konsultasi online yang telah dirancang. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap manfaat dan cara penggunaan layanan konsultasi kesehatan berbasis website, serta meningkatnya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan platform digital sebagai alternatif konsultasi non-tatap muka. Dengan adanya intervensi ini, diharapkan pelayanan kesehatan primer menjadi lebih efisien, cepat, dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas. Kegiatan ini juga menjadi dasar penting dalam penguatan literasi digital di bidang kesehatan serta mendorong akselerasi digitalisasi layanan publik di tingkat fasilitas kesehatan primer.

Kata kunci: konsultasi kesehatan online, layanan primer, digitalisasi kesehatan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer merupakan garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan primer saat ini semakin kompleks, terutama terkait keterbatasan tenaga kesehatan, antrian layanan yang panjang, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi dan konsultasi kesehatan, khususnya di daerah yang belum sepenuhnya terjangkau layanan kesehatan secara optimal. (Hasifah H et al., 2024). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya berbasis web, membuka peluang besar untuk melakukan transformasi layanan kesehatan secara digital. Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah sistem konsultasi kesehatan online berbasis website. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan konsultasi kesehatan secara daring tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, sehingga dapat menghemat waktu, mengurangi kepadatan layanan, serta menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. (Salsabila IM et al., 2022)

UPTD Puskesmas Tiga Balata sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan primer di Kabupaten Simalungun perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun, keberhasilan implementasi sistem digital sangat bergantung pada pemahaman dan kemampuan pengguna, baik dari pihak tenaga kesehatan maupun masyarakat. (Wahab, B et al., 2025). Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian masyarakat yang tidak hanya memperkenalkan sistem konsultasi kesehatan online berbasis website, tetapi juga memberikan sosialisasi dan pendampingan secara intensif agar sistem ini dapat digunakan secara optimal. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di bidang kesehatan, mendukung pelayanan yang lebih cepat dan responsif, serta memperkuat upaya pencegahan dan penanganan masalah kesehatan secara dini di tingkat pelayanan primer.

1. METODE

Adapun Adapun kegiatan penyuluhan berlangsung di UPTD Puskesmas Tiga Balata pada tanggal 06-07 Juni 2025. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Departemen Kesehatan yang berjumlah 6 orang dosen dan beberapa tim dari UPTD Puskesmas Tiga Balata. Metode yang digunakan yaitu Penyuluhan atau sosialisasi terkait pemanfaatan UPTD Puskesmas Tiga Balata UPTD Puskesmas Tiga Balata untuk meningkatkan kualitas pelayanan primer yang dilakukan meliputi :

1. Mengundang peserta

Dalam kegiatan penyuluhan ini ada sebanyak 35 orang petugas UPTD Puskesmas Tiga Balata dan masyarakat. tentunya dengan bantuan Kepala Puskesmas dan kepala rekam medis puskesmas untuk mengikuti kegiatan penyuluhan serta Meningkatkan literasi digital kesehatan tenaga medis dan masyarakat melalui sosialisasi penggunaan website konsultasi kesehatan.

2. Input

Seluruh peserta wajib mengikuti penyuluhan dan disarankan membawa handphone, tablet atau laptop yang diperlukan untuk kegiatan penyuluhan.

3. Proses

Pelaksanaan kegiatan konsultasi akan diawali dengan sambutan dan perkenalan oleh tim PKM kepada staf UPTD Puskesmas Tiga Balata, dilanjutkan dengan sesi presentasi oleh dosen konsultasi yang menjelaskan tentang penggunaan UPTD Puskesmas Tiga Balata. Dibahas dan disertai dengan proses diskusi.

4. Evaluasi

Di akhir kegiatan, diadakan diskusi dan kuis bagi para peserta untuk Mengukur dampak intervensi berupa perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait pemanfaatan layanan kesehatan digital.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun tujuan kegiatan adalah :

- 1.Mendampingi langsung pengguna (petugas & pasien) agar mampu mengakses dan memanfaatkan login, form konsultasi, dan komunikasi online secara benar.
- 2.Meningkatkan literasi digital kesehatan tenaga medis dan masyarakat melalui sosialisasi penggunaan website konsultasi kesehatan.
- 3.Menguji tingkat keterterimaan (acceptability) dan kesiapan adopsi sistem konsultasi online di lingkungan Puskesmas dan masyarakat sekitar melalui evaluasi pre- dan post-kegiatan.
- 4.Mendukung inisiatif transformasi digital layanan primer yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan dalam rangka memperkuat sistem kesehatan berbasis teknologi informasi
- 5.Membangun sinergi antara akademisi, tenaga kesehatan, dan masyarakat dalam menciptakan inovasi pelayanan yang tepat guna, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan lokal.

Sarana dan fasilitas yang harus ada untuk pengembangan sistem konsultasi kesehatan online berbasis website:

1. Server

Penggunaan sistem konsultasi kesehatan online berbasis website di UPTD Puskesmas Tiga Balata harus didukung oleh server yang mumpuni. Server ini merupakan sistem komputer yang memberikan layanan khusus berupa penyimpanan data. Server menyimpan berbagai jenis dokumen dan memberikan informasi kepada pengguna atau pengunjung. Fungsi utama dari server adalah untuk memenuhi semua permintaan pemrosesan dari klien. Permintaan data atau aplikasi yang dilakukan oleh klien.

2. Aplikasi konsultasi kesehatan online berbasis website

Platform digital ini berupa halaman web yang dirancang untuk memfasilitasi komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan melalui teks atau video. Platform ini umumnya mencakup fitur registrasi/login, form konsultasi (dengan opsi upload gambar), daftar dokter, chat/telekonsultasi, berita atau edukasi kesehatan, dan dashboard manajemen oleh tenaga medis. Tren seperti ini memungkinkan pemeriksaan awal (triase ringan), edukasi, dan tindak lanjut medis tanpa kunjungan fisik—sehingga meningkatkan efisiensi, kemampuan penjangkauan, dan kecepatan respon layanan kesehatan primer. (Wahab, B et al., 2025).

3. Jaringan Internet

Jaringan merupakan sebuah alat komunikasi global yang menghubungkan komputer dan jaringan komputer atau yang menghubungkan computer satu dengan computer lainnya , selain server dan aplikasi konsultasi online. fungsi jaringan juga sangat mempengaruhi dalam terlaksananya pemanfaatan aplikasi konsultasi online di mana jaringan yang stabil akan memperlancar dalam pelaksanaan pekerjaan. (Apriana, A et al., 2024)

3. KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan website konsultasi kesehatan di UPTD Puskesmas Tiga Balata terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital, efisiensi layanan, dan kepuasan pengguna. Melalui pelatihan langsung dan pendampingan intensif, baik tenaga kesehatan maupun masyarakat menjadi lebih siap dan percaya diri dalam memanfaatkan layanan konsultasi online.

Keberhasilan ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam layanan primer sangat potensial untuk diterapkan secara luas, terutama sebagai solusi menghadapi keterbatasan tenaga dan akses fisik layanan. Meski terdapat kendala teknis, intervensi ini menjadi langkah awal penting dalam transformasi digital layanan primer, sejalan dengan kebijakan nasional menuju digitalisasi sistem kesehatan. Untuk keberlanjutan, dibutuhkan dukungan dari stakeholder lokal, pelatihan berkala, serta pengembangan fitur sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriana, A. (2024). PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) MENGGUNAKAN METODE HOT-FIT DI RUMAH SAKIT JIWA ACEH. *Jurnal Penelitian Kesmasy*, 7(1), 120-130.
- Hasifah H, Maliga I, Lestari A, Hamdin H. *Case Study on the Implementation of Telemedicine in Health Administration at Lopok Health Center: Challenges and Opportunities*. *J EduHealth*. 2024;15(3):597–602
- Salsabila IM, Sari K. *Analysis of factors related to intention-to-use telemedicine services (teleconsultation) in Jabodetabek residents during the COVID-19 pandemic in 2021*. *J Health Policy Adm*. 2022;7(3):–
- Wahab, B. (2025). *Perancangan Sistem Konsultasi Kesehatan Online Berbasis Website Guna Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Tiga Balata Tahun 2025*. *Jurnal Penelitian Kesmasy*, 7(2). DOI:10.36656/jpksy.v7i2.2345.