

## **Abstrak**

**Latar Belakang:** Pada masa pandemi COVID-19 masyarakat dituntut hidup dengan kebiasaan baru. WHO merekomendasikan penggunaan telemedicine untuk membantu tenaga kesehatan dalam mencegah penularan penyakit infeksius termasuk COVID-19. JOEMPA DOKTER merupakan layanan telemedicine yang ada di RSA UGM dan baru mulai dilaksanakan pada masa pandemi COVID-19. Layanan telemedicine yang termasuk baru, belum pernah dievaluasi sebelumnya.

**Tujuan:** Mengevaluasi pelaksanaan telemedicine pelayanan rawat jalan di RSA UGM pada masa pandemi

**Metode:** Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif

**Hasil:** Alur layanan Joempa Dokter di RSA UGM dapat dibagi menjadi 2, yaitu alur untuk pasien dan alur untuk petugas. Aspek Rekam medis pada layanan Joempa Dokter yaitu pendaftaran, pengisian rekam medis, dan penyimpanan rekam medis. Pendekatan kerangka logis pada layanan Joempa Dokter ada 5 tahapan yaitu Input, Activities, Output, Outcomes, dan Impact. Analisis menggunakan fishbone terdapat 9 kendala yaitu Kekhawatiran dan kepuasan dokter, petugas yang bukan tenaga kesehatan, jumlah kunjungan sedikit, Alur petugas kurang simple, aplikasi RSA UGM dalam pengembangan, gangguan koneksi internet, pembayaran umum, waktu konsultasi Joempa Dokter molor, keamanan hasil rekaman video konsultasi.

**Kesimpulan:** Masih terdapat beberapa kendala pada Layanan Joempa Dokter di RSA UGM. Perlu diperhatikan terkait dengan keamanan data pasien layanan Joempa Dokter di RSA UGM.

**Kata kunci:** Telemedicine, Diagram Fishbone, Rekam Medis

## Abstract

**Background:** During the COVID-19 pandemic, people live with new habits. WHO recommends the use of telemedicine to assist health workers in preventing the transmission of infectious diseases. Joempa Dokter is a telemedicine service at UGM Academic Hospital and started to be implemented during the pandemic. This service is still new and has never been evaluated before.

**Objective:** To evaluate the implementation of outpatient telemedicine service at UGM Academic Hospital during the pandemic

**Method:** This research used descriptive method with a qualitative approach

**Result:** Joempa Dokter service flow at UGM Academic Hospital can be divided into two, namely for patients and officers. Aspects of medical records in Joempa Dokter are registration, filling out medical records, and storing medical records. The logical framework approach in its service has five stages, namely input, activities, output, outcomes, and impact. There are nine obstacles in it, namely doctor's concern and satisfaction, non-health workers, small number of visits, too complicated flow of officers, application under development, connection problem, general payments, delayed consultation, and security of consultation video results

**Conclusion:** There are still several problems with Joempa Dokter service at Academic Hospital. It is necessary to pay attention to the security of the patient's data for Joempa Dokter service.

**Keywords:** telemedicine, fishbone diagram, medical records