

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Interaksi antara dokter dan pasien melibatkan aspek interpersonal yang kompleks. Oisina (2021) menekankan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif menjadi elemen penting dalam keseluruhan proses penyembuhan pasien. Dalam hal ini, tim medis harus memprioritaskan menjaga kualitas komunikasi interpersonal demi mencapai hasil perawatan yang optimal. Dalam praktek telemedicine, dokter sering menghadapi kesulitan dalam memahami cara pasien memproses informasi yang disampaikan dalam konteks kesehatan. Proses anamnesis, di mana pertukaran informasi kritis terjadi, sering kali menjadi momen yang rentan. Untuk mengatasi tantangan ini, penggunaan bahasa yang jelas dan pesan yang dapat dipahami dengan mudah oleh pasien menjadi krusial. Dokter harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya akurat secara medis, tetapi juga dapat dicerna dengan baik oleh pasien untuk menghindari kemungkinan terjadinya miskomunikasi yang dapat memengaruhi kualitas perawatan.

Perkembangan teknologi digital memberikan dinamika baru dalam interaksi antara dokter dan pasien melalui telemedicine. Marani et al. (2020) mengemukakan bahwa pasien yang memanfaatkan layanan telemedicine cenderung dipengaruhi oleh akses yang mereka miliki terhadap perangkat digital serta tingkat partisipasi aktif mereka dalam media sosial. Ketersediaan akses terhadap teknologi digital memungkinkan pasien untuk memperoleh layanan kesehatan dengan lebih cepat dan efisien, mengaitkan penggunaan teknologi dengan peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan. Dalam kerangka ini, dokter perlu memahami dampak media digital dan sosial terhadap persepsi pasien terhadap kesehatan dan pengobatan. Pemanfaatan media sosial dapat menjadi saluran tambahan untuk bertukar informasi antara dokter dan pasien, meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatan mereka.

Pada Juni 2020, Kementerian Komunikasi dan Informatika melaporkan lonjakan signifikan sebesar 443% dalam penggunaan aplikasi telemedicine di Indonesia setelah dimulainya pandemi COVID-19. Sebelum pandemi, jumlah pengguna aplikasi telemedicine di Indonesia diperkirakan sekitar 4 juta orang. Namun, angka tersebut mengalami peningkatan yang luar biasa, kini melampaui 15 juta pengguna (Chandra et al., 2022). Salah satu penyedia layanan telemedicine paling populer adalah Halodoc.



Gambar 1.1 Logo Halodoc

Halodoc adalah perusahaan teknologi Indonesia yang mengkhususkan diri dalam konsultasi telehealth (Media Informasi - Halodoc, 2023). Didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudharta, Halodoc memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai kegiatan kesehatan, seperti berkonsultasi dengan dokter spesialis, membeli obat-obatan, dan melakukan tes laboratorium, semua melalui smartphone mereka, kapan pun dan di mana pun, 24/7. Dengan motto "mempermudah pelayanan kesehatan," Halodoc memfasilitasi akses kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) pada tahun 2022 (Tabel 1), Halodoc adalah layanan telemedicine yang paling banyak digunakan di antara penduduk Indonesia, dengan persentase pengguna sebesar 46,5%. Layanan telemedicine yang ditawarkan oleh rumah sakit atau klinik menempati peringkat kedua, dengan persentase pengguna sebesar 41,8%, diikuti oleh layanan telemedicine Alodokter, yang digunakan oleh 35,7% dari responden. Survei juga menunjukkan

adanya layanan telemedicine lain yang digunakan oleh sebagian dari populasi (KIC, 2022).

| No | Telemedicine Service | Value/% |
|----|------------------------|---------|
| 1. | Halodoc | 46,5 |
| 2. | Telemedicine RS/Klinik | 41,8 |
| 3. | Alodokter | 35,7 |
| 4. | Konsul online dokter | 20,3 |
| 5. | KlikDokter | 15,5 |
| 6. | isoman.kemkes.go.id | 10,2 |
| 7. | Good Doctor | 5,4 |
| 8. | LinkSehat | 4,4 |
| 9. | Lekasehat | 2 |
| 10 | Other Services | 1,1 |

Tabel I.1 The Most Used Telemedicine & Health Facilities in Indonesia (2022)

Telemedicine sebagai inovasi dalam bidang kesehatan, telah muncul sebagai solusi yang menjanjikan dalam menyediakan akses yang lebih mudah dan luas terhadap layanan kesehatan, terutama dalam konteks inklusivitas kesehatan. Kehadirannya telah membawa dampak yang signifikan dalam mengurangi hambatan akses ke layanan kesehatan yang berkualitas, mempromosikan kesetaraan dalam pelayanan, dan memberikan solusi untuk mengatasi kendala geografis atau mobilitas yang membatasi akses ke fasilitas kesehatan. Dalam studi yang dilakukan oleh Leafman & Mathieson (2018), ditemukan bahwa adanya tingkat empati yang tinggi yang ditunjukkan oleh dokter melalui telemedicine memiliki dampak yang positif dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien. Hal ini memfasilitasi pertukaran informasi yang efektif antara kedua belah pihak, yang pada gilirannya memengaruhi proses pengambilan keputusan medis secara lebih terinformasi.

Pentingnya hubungan antara dokter dan pasien tetap menjadi pilar utama dalam konteks telemedicine. Komunikasi efektif antara dokter dan pasien dalam konteks

telemedicine turut mempengaruhi ketaatan pasien terhadap pengobatan medis (Yakti & Asmorowati, 2023). Meskipun tidak secara fisik bertemu, telemedicine menuntut agar komunikasi antara dokter dan pasien tetap efektif, ramah, dan penuh empati. Komunikasi verbal yang jelas dan penuh pengertian, serta ekspresi nonverbal yang mendukung, adalah kunci dalam membentuk hubungan interpersonal yang kuat dalam layanan telemedicine. Dukungan dan penjelasan yang diberikan dengan baik oleh dokter melalui platform telemedicine dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang kondisi mereka, memotivasi mereka untuk lebih patuh terhadap rencana pengobatan, serta meningkatkan pengelolaan gejala yang mereka alami.

Dalam konteks komunikasi psikologis dalam layanan telemedicine, kepercayaan atau hubungan psikologis antara pasien dan dokter sangat penting karena konsultasi dilakukan secara virtual, mencegah komunikasi langsung (Meng et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa motivasi konsumen, persepsi, faktor sosial, atau faktor psikososial pasien memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan layanan telemedicine (Wu et al., 2021). Faktor-faktor personal juga berperan dalam mendorong penggunaan layanan telemedicine oleh pasien. Kesadaran akan pentingnya kesehatan sebagai aset berharga mendorong individu untuk mencari informasi yang cepat dan tepat guna dari sumber yang dapat dipercaya.

Dalam konteks ini, telemedicine menawarkan akses yang lebih mudah dan cepat untuk memperoleh konsultasi medis, mengurangi hambatan yang mungkin dialami oleh individu dalam mendapatkan perawatan kesehatan yang dibutuhkan. Namun, Penggunaan layanan telemedicine seperti Halodoc masih menghadapi tantangan bagi pengguna yang termasuk dalam kategori generasi milenial, meskipun telah menjadi top of mind, Halodoc masih harus mampu menarik pengguna lain untuk menggunakan layanan kesehatan mereka. Hal ini karena generasi milenial adalah individu yang lebih kritis dan cenderung menunjukkan sikap skeptis terhadap hal-hal baru (Widiasih & Darma, 2021). Generasi milenial cenderung merasa lebih mudah untuk membandingkan satu aspek dengan yang lain, sehingga penggunaan telemedicine dan pengobatan konvensional masih merupakan hal yang perlu dipelajari lebih dalam oleh

generasi milenial. Kurangnya ikatan antara dokter dan pasien terkadang akan menyebabkan persepsi atau ketidakpercayaan terhadap layanan yang diberikan (Dewanta et al., 2023).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami dan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien dalam konteks telemedicine, khususnya melalui platform seperti Halodoc. Perkembangan teknologi digital dan peningkatan signifikan dalam penggunaan telemedicine di Indonesia, terutama sejak pandemi COVID-19, telah menciptakan dinamika baru dalam interaksi antara dokter dan pasien yang memerlukan penyesuaian dalam strategi komunikasi. Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan elemen mendasar dalam pelayanan kesehatan, karena berperan tidak hanya dalam menyampaikan informasi medis tetapi juga dalam membangun hubungan berbasis kepercayaan, empati, dan kenyamanan pasien. Namun, dalam lingkungan virtual, keterbatasan komunikasi nonverbal sering kali menjadi kendala yang dapat mengurangi kualitas hubungan interpersonal tersebut. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal dokter melalui telemedicine memiliki implikasi yang signifikan terhadap tingkat ketaatan pasien terhadap pengobatan, pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, dan pada akhirnya terhadap keberhasilan perawatan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi esensial untuk mengisi celah dalam literatur terkait dengan mengidentifikasi persepsi interpersonal pasien terhadap komunikasi dokter dalam telemedicine, serta memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam telemedicine, mendukung keberhasilan adaptasi teknologi dalam sektor kesehatan, dan meningkatkan aksesibilitas serta inklusivitas pelayanan kesehatan bagi berbagai lapisan masyarakat, terutama di era digitalisasi yang terus berkembang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi komunikasi interpersonal pasien kepada dokter melalui telemedicine terhadap informasi kesehatan yang disampaikan dokter pada aplikasi Halodoc?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi persepsi komunikasi interpersonal pasien terhadap dokter melalui penggunaan telemedicine dengan fokus pada informasi kesehatan yang disampaikan oleh dokter melalui layanan telemedicine Halodoc.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Memberikan pemahaman tentang bagaimana interaksi dokter-pasien melalui telemedicine serta menambahkan wawasan baru mengenai komunikasi kesehatan dan telemedicine.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan tambahan wawasan yang dapat membantu penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas komunikasi khususnya pada segi komunikasi interpersonal antara pasien dan dokter secara virtual.