

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era yang terus berkembang dengan kemajuan teknologi yang pesat telah memberikan dampak yang signifikan pada hampir setiap aspek kehidupan manusia. Teknologi yang terus maju di era digital ini khususnya pada bidang kesehatan telah membawa dampak yang signifikan mengenai cara kita dapat mengakses informasi ataupun layanan kesehatan dengan sangat mudah. Pasien dapat berkonsultasi dengan dokter secara *real-time* melalui perangkat digital. Inovasi ini tidak hanya memudahkan akses layanan kesehatan saja, tetapi juga mengurangi biaya transportasi ataupun pemeriksaan yang tidak diperlukan. Namun, perkembangan ini juga menghadirkan hambatan dalam komunikasi interpersonal antara pasien dan dokter (Dr. Fione Amelia MPH, 2020).

Salah satu hambatan utama dalam komunikasi interpersonal di media online atau telemedisin ini sebagai komunikasi kesehatan adalah tidak adanya interaksi secara tatap muka yang dapat mempengaruhi kualitas hubungan antara dokter dan pasien. Hambatan ini menyebabkan kesalahpahaman atau kurangnya kepercayaan karena komunikasi yang terbatas hanya pada teks ataupun audio. Selain itu, ada juga privasi dan keamanan data yang menjadi perhatian, karena informasi berupa kesehatan sangat sensitif dan harus dijaga kerahasiannya dalam platform digital. Hambatan lainnya termasuk keterbatasan akses teknologi bagi sebagian masyarakat dan perbedaan cara memahami pesan secara digital yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Kemajuan teknologi digital telah dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kualitas dalam pemberian layanan kesehatan (Setyowati, 2022). Oleh karena itu, di era digitalisasi, pasien dapat berkonsultasi dengan dokter melalui teknologi dan internet yang diwujudkan oleh sebuah aplikasi. Menurut *World Health Organization* (WHO), *Electronic Health*, yang biasa disingkat sebagai *e-health*, merujuk kepada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

yang aman dan efisien dengan tujuan mendukung berbagai aspek kesehatan. Dalam konteks ini, *e-health* bertujuan untuk memfasilitasi akses yang lebih mudah ke layanan kesehatan, meningkatkan kualitas layanan tersebut, dan pada saat yang bersamaan mengurangi beban biaya yang terkait dengan penyediaan layanan kesehatan (Fara, 2021).

Dengan hadirnya teknologi yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya di bidang pelayanan kesehatan, masyarakat semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan mereka. Menurut survei global statista Tempo.co 2020, Indonesia menduduki peringkat ketiga dalam pengunduhan aplikasi kesehatan. Data tersebut menunjukkan bahwa 57% masyarakat Indonesia telah mengunduh aplikasi. Hal ini mencerminkan kesadaran dari masyarakat Indonesia akan pentingnya kesehatan (Christy, 2020).



Gambar 1.1 Data Persentase Penggunaan Aplikasi Kesehatan

Sumber : Tempo.co (2020)

Masyarakat Indonesia sudah memanfaatkan teknologi dengan baik setelah dilihat dari data yang sudah dikumpulkan, khususnya dengan melakukan pengunduhan pada aplikasi kesehatan. Aplikasi kesehatan berperan dalam membantu pasien dalam berbagai aspek seperti, pemantauan kondisi kesehatan, pengaturan jadwal pemberian obat, perhitungan kalori, dan sebagainya yang dimana fokusnya untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan individu tersebut dibantu dengan pemantauan mandiri (Admisi Husada Borneo, 2023).

Namun perlu dibedakan dengan telemedisin yang merupakan teknologi kesehatan yang memungkinkan terjadinya pelayanan kesehatan dari jarak jauh atau lokasi yang berbeda. Telemedisin digunakan pasien untuk berkomunikasi dengan dokter melalui platform daring untuk konsultasi, mendapatkan diagnosis, hingga melakukan pengobatan jarak jauh tanpa datang ke tempat layanan kesehatan secara langsung (Admisi Husada Borneo, 2023). Terdapat beberapa aplikasi telemedisin yang populer di Indonesia, seperti Halodoc, Alodokter dan Klikdokter, awalnya lebih ditekankan pada konsultasi masalah kesehatan umum, tetapi saat ini juga digunakan untuk konsultasi masalah kesehatan mental.



Gambar 1.2 Data Layanan Telemedisin Paling Favorit untuk Konsultasi Kesehatan Mental

Sumber : Databoks (2023)

Dikutip dari Databoks terhadap survei Populix 2022 terhadap "Layanan *Telemedicine* Paling Favorit untuk Konsultasi Kesehatan Mental", Halodoc telah menjadi layanan telemedisin yang paling disukai dibandingkan yang lainnya di Indonesia untuk konsultasi masalah kesehatan mental dengan persentase sebesar 79%. Survei tersebut juga mengungkapkan bahwa responden memilih layanan telemedisin untuk konsultasi masalah kesehatan mental karena akses yang mudah sebesar 87%, fleksibilitas dalam lokasi dan waktu sebesar 76%, biaya yang terjangkau sebesar 63%, privasi yang terjaga sebesar 61%, kemampuan untuk

menemukan solusi terbaik sebesar 40% dan beberapa juga mengikuti tren sebesar 15% (Annur, 2023).

Pada tahun 2016, Jonathan Sudharta mendirikan Halodoc, yang merupakan sebuah platform atau aplikasi kesehatan digital yang terlengkap dan aktif di Indonesia. Aplikasi telemedisin ini memberikan kesempatan kepada para penggunanya untuk berkonsultasi dengan dokter, memesan obat, serta memanfaatkan layanan lainnya hanya dengan menggunakan telepon genggam dimana saja dan kapan saja. Selain itu, Halodoc juga menyediakan beragam informasi seputar kesehatan dan berbagai fitur-fitur kesehatan lainnya. Terdapat banyak jenis layanan dokter dalam aplikasi Halodoc yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kesehatan penggunanya, salah satunya ada pada bagian psikolog atau psikiater (Kompas.com, 2016).



Gambar 1.3 Logo Halodoc

Sumber : Halodoc (2023)

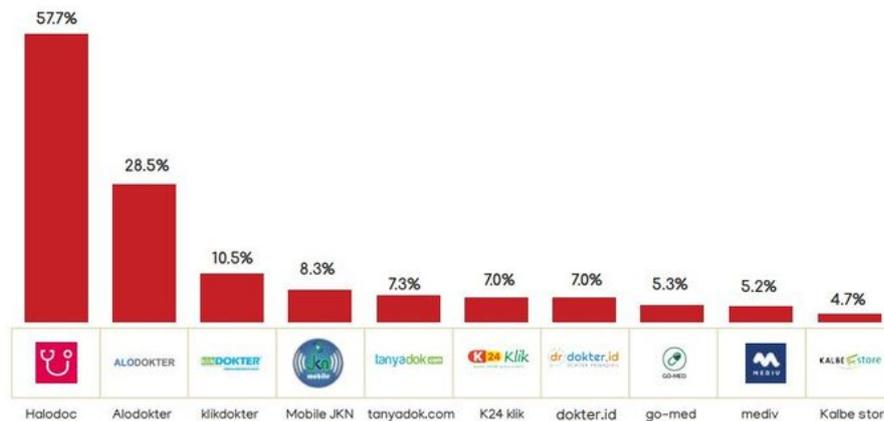
Kesehatan mental merujuk pada aspek kesehatan yang berkaitan dengan kondisi emosional, psikis dan kejiwaan individu. Hal ini dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menghadapi stres, melakukan interaksi dengan individu lain, membuat keputusan hingga memicu dorongan untuk melukai diri sendiri. Pada bulan April 2020, Halodoc mencatat peningkatan sebesar 80% dalam jumlah pengguna yang menggunakan layanan konsultasi untuk gangguan jiwa dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Mayoritas dari mereka yang mengakses atau menggunakan layanan konsultasi kesehatan mental adalah generasi milenial berusia 20 hingga 30 tahun (Annur, 2020).

Pada tahun 2024, Generasi Z terdiri dari individu yang lahir pada tahun 1997 hingga 2012 dan akan berusia 12 hingga 27 tahun dengan mencerminkan generasi yang mengalami perkembangan teknologi yang pesat (Tysara, 2024). Studi menunjukkan bahwa gangguan mental yang paling umum terjadi pada remaja Indonesia adalah gangguan kecemasan yang merupakan gabungan antara fobia sosial dan gangguan kecemasan umum sebesar 3,7%, diikuti oleh gangguan depresi mayor sebesar 1%, gangguan perilaku sebesar 0.9%, PTSD 0,5% serta ADHD 0,5% (DetikEdu, 2024). Menurut hasil survei Jakpat pada 15 November 2022 dengan melibatkan 1.870 responden, Gen Z merupakan generasi yang paling banyak mengalami gangguan kesehatan mental dengan persentase 59,1% (Rizaty, 2023). Permasalahan kesehatan mental ini merupakan isu yang belum terselesaikan baik di tingkat global maupun nasional, terlebih lagi setelah adanya peristiwa pandemi Covid-19 (Rokom, 2021).

Berdasarkan hasil survei *Indonesia-National Adolescent Mental Health Survey 2022*, terdapat 15,5 juta remaja atau sekitar 34,9% yang mengalami masalah kesehatan mental, sementara 2,45 juta remaja atau sekitar 5,5% mengalami gangguan mental. Namun dari jumlah tersebut hanya sekitar 2,6% remaja yang benar-benar mengakses layanan konseling, baik untuk masalah emosi ataupun perilaku (Nababan, 2023). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia, terutama remaja yang menghadapi masalah kesehatan mental, tetapi masih banyak yang enggan atau belum peka untuk menggunakan layanan konsultasi terkait masalah mental. Seperti yang dijelaskan oleh Della Nova Nusantara, M.Psi., seorang psikolog, terdapat beberapa kendala yang membuat seseorang ragu untuk mencari bantuan atau menggunakan layanan kesehatan mental seperti psikolog. Beberapa di antaranya mencakup stigma sosial terhadap masalah kesehatan mental, kurangnya pemahaman tentang kesehatan mental, ketakutan terhadap diri sendiri, keterbatasan akses ke layanan psikolog dan biaya konsultasi yang tinggi (Pranita, 2021).

Namun, dengan adanya kemajuan teknologi terutama dalam bagian layanan kesehatan, Halodoc hadir menjadi salah satu aplikasi telemedisin yang paling diingat oleh masyarakat Indonesia. Halodoc telah berhasil mencapai posisi sebagai

aplikasi kesehatan terkemuka dengan meraih peringkat pertama dalam tiga aspek penilaian, yaitu menjadi aplikasi yang paling mudah terpikirkan, paling dikenal dan paling sering digunakan, dengan persentase mencapai 57,7% dari total 600 responden (Prama, 2019).



Gambar 23. Aplikasi atau situs kesehatan yang menjadi *top-of-mind* responden [n=600]

Gambar 1.4 Data Aplikasi Kesehatan *Top-of-Mind*

Sumber : Nextren (2019)

Terdapat beberapa ulasan yang dikutip dari Quora.com mengenai orang-orang yang saling membicarakan pengalamannya dalam menggunakan aplikasi Halodoc untuk melakukan konsultasi dengan psikolog secara daring. Sebagian besar dari mereka merasa puas dengan layanan kesehatan mental yang disediakan oleh Halodoc, meskipun ada juga yang tidak merasa puas karena menghadapi beberapa tantangan terutama dalam hal komunikasi antara dokter dan pasien. Hal ini dikarenakan adanya dokter yang melakukan komunikasi dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh pasiennya, sementara ada dokter yang menggunakan bahasa templat yang membuat pasiennya merasa tidak nyaman dan tidak puas, karena kurangnya rasa personal dan kedekatan dalam hubungan antara psikolog dan pasien.

 **Titin Rahmawati** · 1 Mar
Kayaknya sama aja mba. Untung2an. Saya konsul psikolog di alodok, bahasanya template sekali, kayak copasan. Karena saya orangnya gak enakan, tetap kasi jempol atas walau sebenarnya gak puas

 18  Balas ...

 **Indah H** · 1 Mar
Betul, benar sih terlalu template dengan tujuan kita sebagai orang awam mengerti. Kalo untuk konsul mengenai kesehatan mental rasanya tidak cocok dan kurang luwes ya mbak?

 1  Balas ...

Gambar 1.5 Ulasan Buruk Komunikasi Saat Konsultasi di Halodoc

Sumber : Quora.com

Kesimpulannya saya cukup puas, ibu-nya ramah, dapat memberikan saran yang bisa saya lakukan sendiri, dan saya dapat mengeluarkan uneg uneg saya, itu yang terpenting. Karena terkadang yang kita butuhkan hanya didengar, saya juga diberikan kemungkinan diagnosis, sehingga saya seperti mendapat validasi dan penerangan akan kondisi saya, dan dapat saya gunakan untuk mencari solusi sederhana di internet yang dapat saya lakukan sehari-hari. Saya memberikan nilai baik kepada ibu-nya. Saya cukup menyarankan mencoba chat psikolog di halodoc, bagi yang memang merasa gejalanya masih ringan dan belum sampai semengganggu itu dalam kehidupan sehari-hari, kalo memang merasa gejalanya sudah sangat mengganggu aktifitas sehari-hari saya sarankan lebih baik langsung ke klinik. Hehehe terimakasih^^

Gambar 1.6 Ulasan Baik Komunikasi Saat Konsultasi di Halodoc

Sumber : Quora.com

Beberapa orang lebih memilih berbicara atau melakukan konsultasi dengan seorang psikolog secara daring, hal ini bisa terjadi dikarenakan oleh banyak faktor, di antaranya orang yang sering bepergian, memiliki jadwal yang padat, atau bahkan karena takut dihakimi oleh orang lain terkait stigma berkonsultasi dengan psikolog (Young On Top, 2023). Namun, konsultasi dengan psikolog secara daring juga membawa banyak pertanyaan dan tantangan seperti keterkaitannya dengan kerahasiaan dan keamanan data pribadi, efektivitas terapi melalui media sebagai perantaranya, dan sebagainya. Oleh karena itu, memahami tata cara penggunaan layanan psikolog secara daring sangat diperlukan yaitu salah satunya dengan melakukan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi kesehatan yang terjadi saat adanya interaksi antara psikolog dan pasien. Komunikasi akan menjadi lebih efektif ketika terdapat kesadaran, saling pengertian, mengalami keterbukaan

dengan menggunakan empati serta kepercayaan di antara pelaku komunikasi (Sabila Salayan Putri, 2021).

Berdasarkan ulasan dari pengguna Halodoc pada Quora.com, komunikasi interpersonal antara psikolog dan pasien dapat menentukan kepuasan pasien dalam berkonsultasi. Interaksi komunikasi interpersonal dalam komunikasi kesehatan antara dokter dan pasien dapat dinyatakan keberhasilannya ketika munculnya keterlibatan yang aktif dan partisipasi pasien dalam melakukan proses perawatan, termasuk dalam pengajuan pertanyaan, pertukaran informasi, hingga pengambilan keputusan. Hal ini memiliki ikatan atau hubungan yang signifikan antara dokter dan pasien, terutama ketika adanya dorongan dari dokter (Haskard et al., 2008).

Dilihat dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang penting dan perlu dipertimbangkan untuk mencapai komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien, di antaranya meliputi aspek verbal dan nonverbal, kemampuan seorang dokter dalam menunjukkan empati terhadap pasien, pembentukan hubungan komunikasi kesehatan dalam komunikasi interpersonal yang positif, dan sebagainya (Liansyah, 2015). Komunikasi ini dapat dilakukan antara pasien dan psikolog, terutama pada kasus psikolog dalam menangani masalah emosional atau depresi (Sabila Salayan Putri, 2021).

Hambatan, gangguan dan tantangan dalam komunikasi kesehatan, terutama pada media online telemedisin merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam praktik komunikasi interpersonal. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, hambatan merupakan sesuatu yang menghalangi atau menghambat dan seringkali hambatan ini muncul karena kurangnya perencanaan komunikasi, perbedaan budaya antara dokter dan pasien, serta keterbatasan pengetahuan dan komunikasi yang tidak tepat. Gangguan merupakan sesuatu yang mengganggu secara sementara, pada pengaplikasiannya seringkali terjadi karena ketidakmampuan teknologi dalam menyampaikan pesan yang akurat, keamanan data, dan kurangnya interaksi tatap muka. Tantangan merupakan sesuatu yang menggugah tekad untuk mengatasi masalah, dan ini termasuk untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi ketika melakukan komunikasi. Semua faktor ini memiliki pengaruh pada efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi dalam komunikasi kesehatan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien memiliki hambatan ketika dilakukan melalui media perantara. Dalam situasi ini, dokter akan sangat mungkin mengalami kesulitan untuk memahami pesan secara penuh, mengamati gestur tubuh pasien, memberikan dukungan emosional secara optimal dan merasa terbatas dalam memahami ekspresi emosional dari pasiennya. Namun, di sisi lain, pasien juga mungkin merasa adanya hambatan dalam menyampaikan masalah yang dialaminya secara rinci dan terbuka dikarenakan keterbatasan waktu, media, dan keamanan identitas. Kualitas komunikasi yang terbentuk akan sangat dipengaruhi dari adanya kemampuan menjalankan proses komunikasi interpersonal, terutama ketika menghadapi hambatan dalam konsultasi melalui media.

Dengan adanya hambatan yang dialami dalam komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien khususnya bagian kesehatan mental melalui konsultasi di Halodoc tidak dapat diabaikan pada era digitalisasi ini. Hal ini dikarenakan adanya kehadiran dari Halodoc sebagai alternatif bagi masyarakat untuk dapat berkonsultasi dengan psikolog dimana saja dan kapan saja, walaupun memiliki hambatan-hambatan yang harus dilakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini berfokus pada mendeskripsikan fakta mengenai komunikasi interpersonal yang efektif antara psikolog dan pasien sebagai fondasi perawatan kesehatan mental yang baik untuk mengurangi terjadinya komunikasi yang tidak optimal, kesalahpahaman atau kebingungan antara dokter dan pasien, yang nantinya akan mempengaruhi hasil perawatan tersebut.

Hal ini akan membuat layanan kesehatan mental menjadi lebih baik kedepannya karena akan memperlihatkan sikap responsif terhadap kebutuhan setiap individu, terutama pada layanan kesehatan di era digitalisasi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah diberikan, rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi hambatan apa saja yang terjadi atau timbul pada efektivitas komunikasi interpersonal dalam

komunikasi kesehatan antara dokter psikolog dan pasien ketika menggunakan aplikasi Halodoc. Hal ini dilakukan untuk menjawab studi kasus yang terjadi pada pengalaman-pengalaman masyarakat dalam melakukan konsultasi dengan psikolog melalui aplikasi telemedisin. Pada aplikasi Halodoc, dilihat dari sisi dokter psikolog yang tugasnya adalah untuk memahami dan mengatasi tantangan yang terjadi secara esensial seperti, ketidakmampuan psikolog untuk berkomunikasi secara langsung yang belum tentu dapat merasakan perasaan pasien dari sebatas kiriman pesan daring. Terdapat hambatan lain juga seperti tidak bisa membaca bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang merupakan bagian penting dalam mendistribusikan perasaan emosional dalam konsultasi kesehatan mental.

Selain itu, dengan meneliti hambatan dalam komunikasi interpersonal di Halodoc juga memungkinkan untuk meningkatkan kesadaran dari sisi pasien mengenai cara berkomunikasi yang berkualitas melalui konsultasi daring untuk membantunya dalam menyampaikan masalah beserta perasaannya dengan lebih baik kepada dokter psikolog di Halodoc. Sehingga perawatan kesehatan mental yang diberikan akan menjadi lebih berkualitas dan responsif terutama di era kesehatan digital ini agar sesuai dengan kebutuhan pasien.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah "Apa hambatan yang terjadi pada komunikasi interpersonal dalam komunikasi kesehatan dokter dan pasien melalui konsultasi kesehatan mental di Halodoc dan bagaimana cara menghadapinya?"

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terjadi pada komunikasi kesehatan serta efektifitas komunikasi interpersonal dalam praktik komunikasi kesehatan di Halodoc.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Peneliti berharap dalam konteks Ilmu Komunikasi, penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk menganalisis hambatan dalam komunikasi interpersonal dokter dan pasien saat berkonsultasi mengenai kesehatan mental melalui aplikasi atau situs kesehatan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang bermanfaat bagi para dokter ataupun pasien dalam mengatasi hambatan komunikasi interpersonal saat melakukan konsultasi tentang kesehatan mental melalui aplikasi atau situs kesehatan.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat membantu membangun fondasi yang berkualitas dalam komunikasi interpersonal yang akan dialami oleh dokter dan pasien dalam konsultasi kesehatan mental.

1.5.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menemukan studi kasus pengalaman orang-orang yang tidak memiliki pengalaman baik atau menghadapi kesulitan saat berkonsultasi mengenai kesehatan mental melalui aplikasi Halodoc.

