

TELEMEDICINE CONSULTATION : IS IT EFFECTIVE ?

La Tarifu¹Sartika Sari Wardanhi ², Fera Tri Susilawaty², Masrul⁴

^{1,3,4}Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia; latarifu_fisipuh1@gmail.com

¹ Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

*Correspondence : latarifu_fisipuh1@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi telemedicine didesain agar para pasien mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah. Pasien dapat melakukan konsultasi kesehatan tanpa dibatasi jarak dan waktu. Saat pandemi, penggunaan telemedicine meningkat. Tidak adanya kontak langsung pasien dengan dokter dapat mencegah penularan penyakit tertentu. Namun, apakah tanpa adanya kontak dan konsultasi langsung membuat komunikasi pasien dan dokter dapat terjadi dengan baik ? dan apakah pasien puas terhadap konsultasi online dengan bantuan telemedicine. Penelitian ini melakukan pengukuran dengan lima indikator efektivitas Komunikasi oleh Bernard yakni dalam (Basori, 2017) yaitu daya tarik (*attraction*), pemahaman (*comprehension*), penerimaan (*acceptability*), keterlibatan (*self involvement*) dan keyakinan (*persuasion*). Metode riset menggunakan deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 97 orang yaitu pengguna aplikasi telemedicine. Penarikan sampel dengan metode Lemenshow. Beberapa data juga diambil melalui *interview* untuk memperoleh data kualitatif sebagai perbandingan untuk menyempurnakan hasil dari data analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator berada dalam kategori baik sehingga aplikasi Halodoc efektif dalam konsultasi online. Adapaun kesimpulan riset ini bahwa tidak hanya efektif, telemedicine juga efisien untuk digunakan. Pasien merasa bebas untuk memilih dokter, praktis dan murah dan mudah dalam penggunaan fitur telemedicine.

Kata kunci

konsultasi digital, komunikasi efektif, konsultasi online, *Telemedicine*,

ABSTRACT

Telemedicine applications are designed to make it easier for patients to get health services. Patients can carry out health consultations without being limited by distance and time. During a pandemic, the use of telemedicine has increased. The absence of direct patient contact with the doctor can prevent transmitting certain diseases. However, communication between patients and doctors can only occur adequately with direct contact and consultation. And whether the patient is satisfied with the online consultation with the help of telemedicine. This study measures five indicators of communication effectiveness by Bernard, namely in (Basori, 2017), namely attraction, understanding, acceptance, involvement (self-involvement), and belief (persuasion). The research method uses quantitative descriptive with a sample size of 97 people, namely users of telemedicine applications. Sampling with the Lemenshow method. Also took some data through interviews to obtain qualitative data as a comparison to improve the results of the data analysis. The study results show that the five indicators are in a suitable category, so the Halodoc application is effective in online consultations. This research concludes that telemedicine is practical and efficient to use. Patients can choose a doctor with practical, cheap, and easy-to-use telemedicine features.

Keywords

digital consultation, effective communication, online consultation, Telemedicine

Pendahuluan

Telemedicine adalah sebuah inovasi layanan kesehatan berbasis teknologi. Masyarakat dapat mendapatkan layanan kesehatan secara *online* tanpa kontak langsung dengan para petugas kesehatan. Menurut WHO (2020) *telemedicine* adalah penyediaan layanan kesehatan jarak jauh dengan melakukan komunikasi antara penyedia layanan kesehatan dan mereka yang mencari bimbingan klinis serta dukungan dari para penyedia layanan kesehatan tersebut. *Telemedicine* menurut Chang & Boudier-Revéret (2020) Pasien dan tenaga medis berkomunikasi dalam aplikasi dan tidak perlu bertemu langsung dalam suatu tempat yang sama.

Aplikasi *telemedicine* memang didesain agar para pasien mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah. Pasien dapat melakukan konsultasi kesehatan tanpa terhalang oleh jarak dan waktu. *Telemedicine* dirancang untuk layanan kesehatan jarak jauh dengan sejumlah keunggulan yakni cepat dan tanggap darurat saat lingkungan atau bahaya biologi yang sedang terjadi (Smith et al., 2020).

Karakteristik masyarakat *urban modern* yang memiliki tingkat mobilisasi tinggi, dibutuhkan aktivitas yang serba cepat, praktis dan efisien. Maka, jasa aplikasi layanan kerap digunakan, termasuk aplikasi layanan kesehatan atau *telemedicine*. Survei Katadata Insight Center mencatat jumlah pengguna *telemedicine* mencapai 44% dalam 6 bulan terakhir. Survei tersebut dilakukan sejak 28 Februari hingga 7 Maret 2020. (Desy Setyowati, 2020). Kenaikan ini juga dipengaruhi oleh masa pandemi, dimana *telemedicine* menjadi solusi bagi pasien isolasi mandiri.

Beberapa riset terdahulu terkait *telemedicine* dilakukan oleh Genny Gustina dan Welly Wirman (2021) mengkaji motif atau alasan personal para pasien menggunakan aplikasi *telemedicine* khususnya saat masa pandemi. Hasil yang didapatkan bahwa *telemedicine* digunakan karena alasan ketakutan dan kecemasan bila berkonsultasi tatap muka saat pandemi. Alasan lainnya adalah karena gejala ringan yang diderita pasien dianggap bukanlah penyakit berat yang diharuskan untuk berkunjung ke rumah sakit. Tanika Melinda & Cut Irna Setiawati (2022) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna layanan atas layanan kesehatan berbasis aplikasi *telemedicine*. Hasilnya ada lima faktor yang mempengaruhi minat pengguna layanan *telemedicine* yakni harga, kebiasaan, fasilitas kondisi, ekspektasi kinerja dan resiko yang dirasakan.

Adapun riset terkait *telemedicine* lainnya, dilakukan oleh Dimas Aji Saputra & Ratih Kumala Dewi (2022) mengkaji mutu layanan dengan kepuasan pengguna *telemedicine*. Hasilnya terdapat mutu layanan yang baik dan adanya kepuasan pengguna serta terdapat hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pengguna. Mutu layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berbeda dari beberapa riset di atas, Untuk riset ini, penulis lebih mengkaji dari aspek efektivitas komunikasi terkait konsultasi *online* melalui aplikasi. Pengukuran efektivitas komunikasi mengacu pada lima komponen efektivitas komunikasi oleh Bernard dalam (Basori, 2017) yaitu daya tarik (*attraction*), pemahaman (*comprehension*), penerimaan (*acceptability*), keterlibatan (*self involvement*) dan keyakinan (*persuasion*).

Aplikasi tentu saja memudahkan para penggunanya, karena fungsi teknologi sejatinya adalah menyederhanakan segala sesuatu. Dalam teori *Computer Mediated Communication* (CMC) oleh Herring dalam (Thurlow et al., 2004) didefinisikan bahwa manusia dan alat komputer dapat menghasilkan sebuah bentuk komunikasi. Pertukaran pesan dapat dilakukan melalui media berbasis teknologi sehingga CMC

dapat memudahkan dalam aktivitas komunikasi. Namun, apakah penyederhaan layanan kesehatan dalam bentuk *telemedicine* dirasa cukup bagi pasien dalam menerima konsultasi kesehatan ? Apakah, diagnosa dokter tanpa kontak langsung kepada pasien dapat dipercaya oleh pasien? Riset ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dalam aspek pengukuran efektivitas komunikasi yang terjadi dalam konsultasi online melalui aplikasi *telemedicine*.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner *online (google form)* kepada sampel yang dituju. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *telemedicine* terkhusus untuk aplikasi Halodoc di area Kota Kendari dan sekitarnya. Penarikan sampel menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Jumlah sampel yang didapatkan dari rumus Lemeshow adalah 96.04 responden namun penulis mencukupkan hingga 97 responden. Perhitungan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50%, tingkat kesalahan 10% dan tingkat kepercayaan 95%. Berikut hitungan pada rumus Lemeshow :

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Ket :
n = Jumlah sampel
z = Skor kepercayaan 95 % = 1,96
P = Maksimal estimasi 50%
d = Tingkat kesalahan 10%

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}{d^2} = 96.04$$

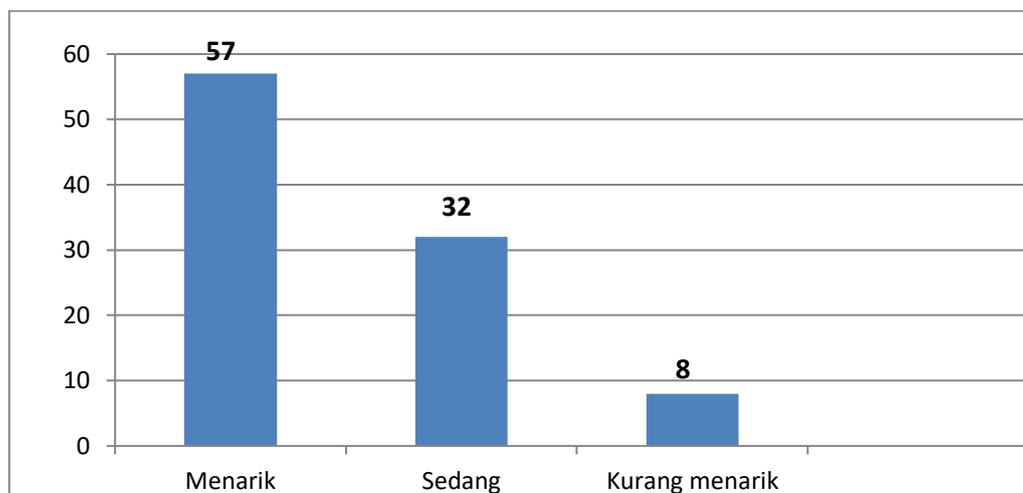
Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif dapat digunakan apabila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan memberikan gambaran umum terhadap data yang diperoleh. Penyajian data dengan menggunakan tabel frekuensi. Peneliti juga mengambil beberapa data dengan wawancara untuk mendapatkan data kualitatif sebagai perbandingan demi menyempurnakan hasil data analisis.

Hasil dan Pembahasan

Pada dasarnya, komunikasi dikatakan efektif apabila komunikator dan komunikan memiliki kesepahaman makna yang sama. Dikatakan Syabrina (2018) bahwa efektivitas dapat dilihat bila terjadi kesepahaman makna antara pengirim dan penerima pesan atas simbol-simbol yang yang dapat diteruskan. Pengukuran efektivitas komunikasi, menggunakan lima indikator Bernard yaitu daya tarik (*attraction*), pemahaman (*comprehension*), penerimaan (*acceptability*), keterlibatan (*self involvement*) dan keyakinan (*persuasion*).

Daya tarik (*attraction*) yakni kemampuan aplikasi Halodoc dalam menarik perhatian pengguna, yang dimaksud dalam pengguna adalah pasien *online* dalam aplikasi Halodoc. Daya tarik dapat berupa fitur, tampilan dan gambar. Hasil analisis data terkait indikator daya tarik, dapat dilihat dari gambar 1 di bawah ini :

Gambar 1 : Hasil pilihan responden pada daya tarik aplikasi Halodoc

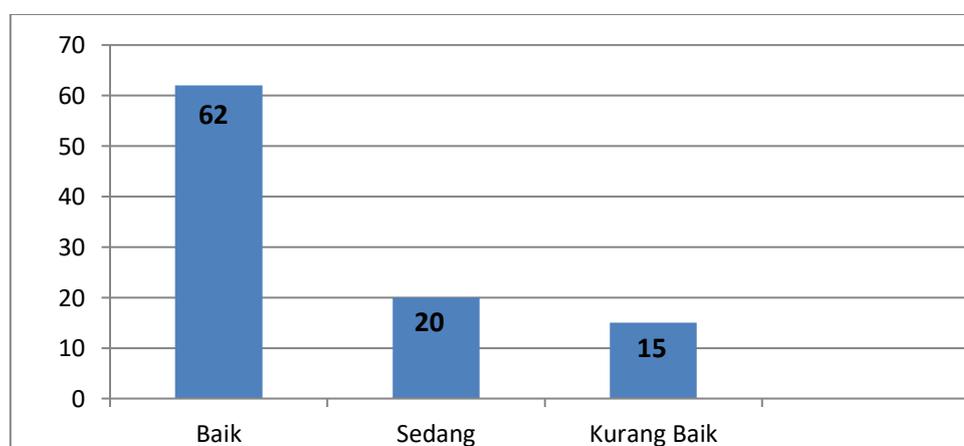


Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Ada 57 responden yang mengatakan aplikasi Halodoc memiliki daya tarik. Data wawancara dari beberapa responden mengatakan bahwa fitur Halodoc menarik karena pengguna dapat memilih sendiri dokter yang ingin dikunjungi. Pengguna dapat melihat profil dan rekam jejak dokter berdasarkan pengalaman dokter dan memilih dokter sesuai dengan keluhan pasien. Fitur yang memudahkan dapat menarik intensi penggunaan. Hasil penelitian yang dilakukan Indriyarti & Wibowo (2020) kriteria faktor kemudahan penggunaan yakni kemudahan dalam akses, mudah digunakan, fitur yang mudah dipahami, kemudahan dalam penggunaan yang diikuti dengan efisiensi dan mudah dalam menggunakan fasilitas pelanggan mampu membentuk pengaruh terhadap intensi penggunaannya.

Pada aspek pemahaman (*comprehension*) yaitu kemampuan memberikan pemahaman pada pengguna terkait informasi yang ada didalamnya. Dalam hal ini, pasien Halodoc mampu mendapatkan pemahaman yang baik terkait dengan konsultasi kesehatan. Berikut hasil analisis data, disajikan pada gambar 2 di bawah ini :

Gambar 1 : Hasil pilihan responden pada daya tarik aplikasi Halodoc

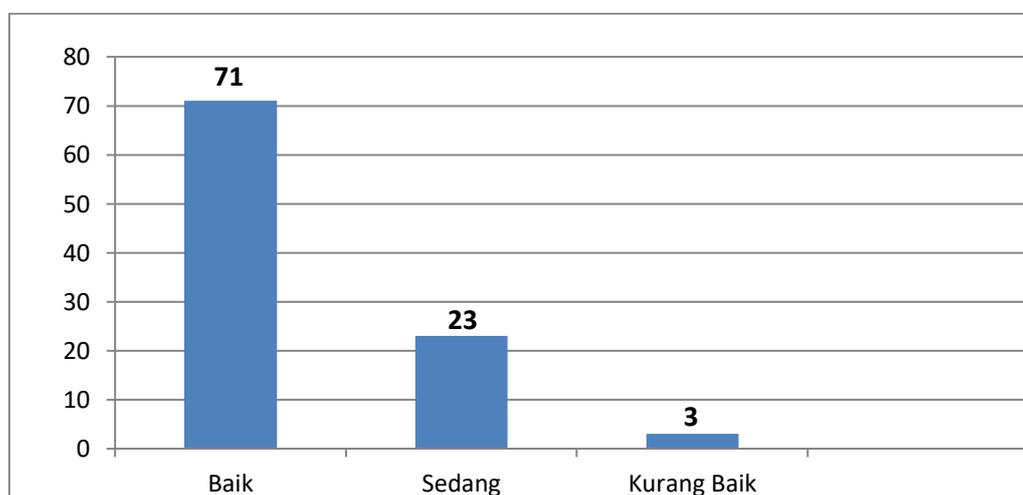


Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

62 responden memiliki pemahaman yang baik pada konsultasi online melalui aplikasi Halodoc. Data kualitatif terkait aspek pemahaman bahwasanya, dokter mampu memberikan penjelasan dengan detail. Dokter pun memberi respon dengan cepat dan ramah. Adanya kesepahaman makna mengindikasikan pesan-pesan dalam konsultasi online dokter kepada pasien dapat diterima dan dipahami dengan baik, seperti diungkapkan Julia T Wood (2013) Makna pesan yakni dalam suatu komunikasi terdapat sesuatu yang dipahami dan dimaksud. Bicara mengenai makna berarti ada pesan didalamnya, begitupun sebaliknya bicara pesan sejatinya didapat melalui proses pemaknaan.

Aspek penerimaan (*acceptability*) yaitu pengguna mampu menerima kejelasan informasi melalui aplikasi Halodoc. Penyampaian informasi melalui teks, gambar, simbol dan suara dapat diterima dengan jelas oleh pengguna aplikasi. Hasil analisis data pada aspek penerimaan, dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini :

Gambar 3 : Hasil pilihan responden pada aspek penerimaan aplikasi Halodoc

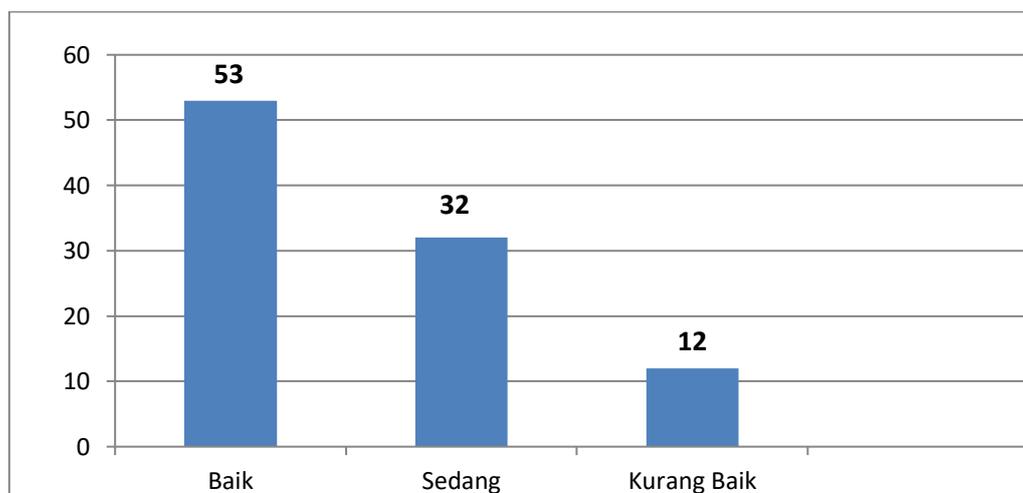


Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Sebanyak 71 responden menyatakan kejelasan dalam penyampaian informasi aplikasi Halodoc baik. Hal ini ditunjang dengan penggunaan teks bahasa Indonesia dengan kalimat yang sederhana, gambar yang representatif pesan dan adanya *fitur chat with doctor*. Pada fitur *chat with doctor*, pasien boleh mengirimkan gambar terkait dengan kondisi pasien. Selain, fitur *voice call* dan *video call*. Fitur ini mampu membantu kejelasan penyampaian informasi. Penelitian yang dilakukan Kalumata et al.,(2021) menyatakan masyarakat terbantu dengan aplikasi Halodoc, informasi kesehatan sesuai dengan kebutuhan karena fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Halodoc serta dokter yang professional kerap memberikan informasi yang jelas, detail dan terpercaya mengenai keluhan penyakit pasien.

Aspek keterlibatan (*self involvement*) terkait dengan sejauh mana keterlibatan pengguna aplikasi Halodoc dalam konsultasi online atau kemampuan aplikasi Halodoc dalam melibatkan pasien untuk untuk konsultasi online. Berikut hasil analisis data aspek keterlibatan pada gambar 4 di bawah ini :

Gambar 4 : Hasil pilihan responden pada aspek keterlibatan aplikasi Halodoc

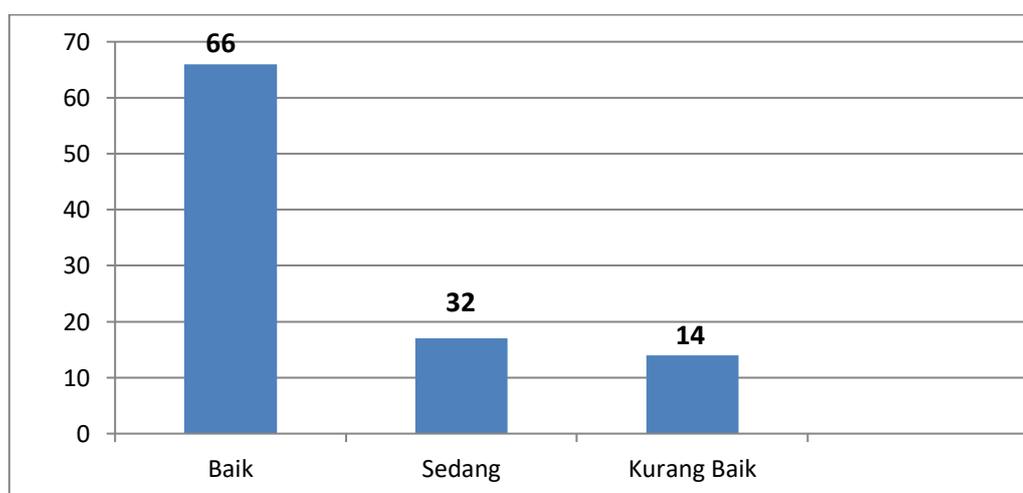


Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Ada 53 responden menyatakan baik pada aspek keterlibatan. Data kualitatif menunjukkan. Bentuk keterlibatan dirasakan pasien memiliki kendali penuh untuk memilih dokter, pasien pun dapat mengakses aplikasi dimana pun dan kapan pun. Dalam konsultasi kesehatan, pasien bebas untuk mengajukan pertanyaan kepada dokter. Pengguna Halodoc dihadapkan pada banyak pilihan layanan kesehatan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna (Indriyarti & Wibowo, 2020)

Aspek keyakinan (*persuasion*) yakni kemampuan aplikasi Halodoc dalam meyakinkan penggunaannya dan percaya pada konsultasi layanan kesehatan online. Pasien merasa puas dengan hasil konsultasi online. Pada aspek keyakinan, pasien mendapatkan pengetahuan, perubahan sikap dan adanya tindakan. Adanya peningkatan pengetahuan dan perubahan perilaku pada masyarakat merupakan sebuah bentuk komunikasi kesehatan karena pada dasarnya komunikasi kesehatan bertujuan untuk mengubah perilaku seseorang (Sekarwulan & Purwanto, 2020)

Gambar 5 : Hasil pilihan responden pada aspek keyakinan aplikasi Halodoc



Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti

Ada 66 responden memberikan nilai baik pada aspek keyakinan. Fitur pemilihan dokter dengan rekam jejak yang jelas memberikan kepercayaan atas hasil konsultasi. Responden percaya karena setelah melakukan konsultasi responden merasa diagnosa dokter sesuai dengan apa yang dirasakan. Kemudian, setelah mendapatkan obat dari resep dokter, kesehatan responden pun membaik. Rasa percaya mampu meningkatkan loyalitas pengguna dalam hal ini pasien. Dikatakan oleh Akbar dan Parvez (2009) bahwa kepercayaan sangat berguna dalam mempertahankan hubungan dalam waktu yang lama. Hal ini menguntungkan bagi Halodoc sebagai penyedia jasa dimana loyalitas konsumen dapat terbentuk.

Pada riset ini, kelima indikator efektivitas komunikasi Bernard, berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa, aplikasi Halodoc dalam konsultasi kesehatan online efektif bagi pengguna. Pengguna mampu menerima dan memahami pesan yang diberikan dokter. Pasien juga bebas dalam bertanya terkait keluhan kesehatan yang dirasakan sehingga komunikasi yang terjalin dalam konsultasi berlangsung dua arah yang memberikan pemahaman yang sama pada kedua belah pihak.

Aplikasi Halodoc, selain efektif juga efisien. Dikatakan efisien karena pengguna dapat menghemat waktu dengan proses konsultasi yang cepat. Pengguna dapat melakukan konsultasi kesehatan tanpa harus ke rumah sakit atau klinik, tidak perlu antri dan tidak perlu mengurus administrasi. Pengguna pun dapat melakukan konsultasi kapan saja dan dimana saja. Disamping itu, harga konsultasi kesehatan dirasa terjangkau. Jonatan Sudartha dalam (Putra & Suryanata, 2021) mengatakan tujuan telemedicine dari Halodoc yakni mengatasi kekurangan layanan kesehatan seperti jangkauan pelayanan. Masyarakat di desa maupun di kota dapat menerima pelayanan kesehatan dengan mudah.

Kesimpulan

Aplikasi Halodoc efektif dalam melakukan konsultasi kesehatan online. Dari tinjauan lima indikator efektivitas komunikasi yakni daya tarik (*attraction*), pemahaman (*comprehension*), penerimaan (*acceptability*), keterlibatan (*self involvement*) dan keyakinan (*persuasion*) berada dalam kategori baik. Hal lain yang ditemukan dalam riset ini adalah efisiensi aplikasi Halodoc. Pengguna dapat menghemat waktu dalam konsultasi kesehatan online. Cepat, karena pasien tidak perlu mengantri dan mengurus administrasi kesehatan. Harga konsultasi online pun terjangkau.

Adapun rekomendasi kepada peneliti selanjutnya adalah, perlunya dikaji efektivitas komunikasi dari persepektif dokter dalam melakukan konsultasi online. Riset ini hanya meneliti efektivitas komunikasi yang dirasakan pasien. Disamping itu, peneliti selanjutnya juga perlu mengkaji konten pesan yang terjadi dalam aplikasi Halodoc.

References / Referensi

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal*, 29(1).
- Basori, B. (2017). Efektifitas Komunikasi Pembelajaran Online Dengan Menggunakan Media E-Learning Pada Perkuliahan Body Otomotif. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Dan Kejuruan*, 7(2).

- Chang, M. C., & Boudier-Revéret, M. (2020). Usefulness of telerehabilitation for stroke patients during the COVID-19 pandemic. *American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation*.
- Desy Setyowati. (2020). *Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine Capai 44% dalam 6 Bulan - Startup*. Katadata.co.id. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>
- Indriyarti, E. R., & Wibowo, S. (2020). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Intensi Pengguna Aplikasi Digital Halodoc. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 4(2).
- Kalumata, E. M., Waleleng, G. J., & Kalangi, J. S. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI KESEHATAN di KELURAHAN PANIKI BAWAH KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 3(4).
- Melinda, T., & Setiawati, C. I. (2022). Analisis Minat Pengguna Layanan Telemedicine Halodoc Di Kota Bandung Dengan Menggunakan Model Modifikasi UTAUT2. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 262–273.
- Organization, W. H. (2020). *Implementing telemedicine services during COVID-19: guiding principles and considerations for a stepwise approach*. WHO Regional Office for the Western Pacific.
- Putra, P. A., & Suryanata, I. (2021). Sinergi Halodoc dalam mutu pelayanan rumah sakit di masa pandemi Covid 19. *Ej Ekon Dan Bisnis Univ Udayana*, 10(04), 211–222.
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 1–16.
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54.
- Sekarwulan, A., & Purwanto, H. (2020). Peran instagram@ p2ptmkemenkesri sebagai media kampanye kesehatan. *Communications*, 2(1), 1–15.
- Smith, A. C., Thomas, E., Snoswell, C. L., Haydon, H., Mehrotra, A., Clemensen, J., & Caffery, L. J. (2020). Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(5), 309–313.
- Syabrina, R. A. N. (2018). *Efektivitas dan efisiensi komunikasi pada penyelenggaraan festival damar kurung gresik tahun 2017*. Universitas Airlangga.
- Thurlow, C., Lengel, L., & Tomic, A. (2004). *Computer mediated communication*. Sage.
- Wood, J. T. (2013). *Komunikasi: Teori dan Praktik (Komunikasi dalam kehidupan kita)*. Jakarta: Salemba Humanika.