

BAB I

PENDAHULUAN

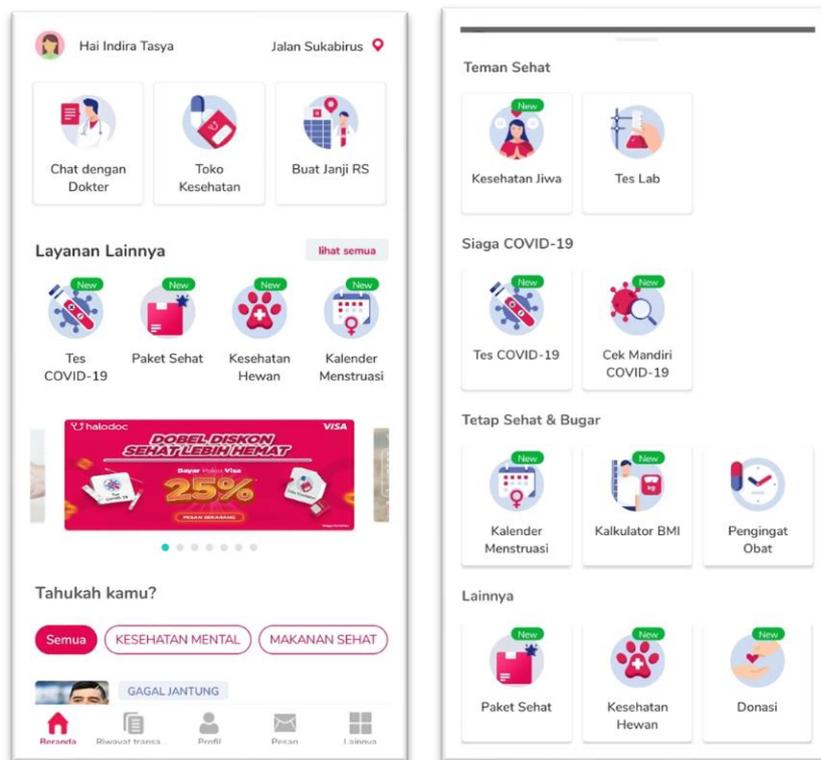
1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerapan intervensi kesehatan berbasis teknologi digital dinilai sangat menguntungkan (Moller, et al., 2017). Pertama, dapat memperlancar akses pelayanan serta mempermudah jangkauan pelayanan terhadap masyarakat. Kedua, dapat memindahkan intervensi kesehatan ke *platform* digital dan menghadirkan riset dengan peluang baru untuk memajukan teori dan konsep pelayanan kesehatan. Salah satu situs institut kesehatan dan perawatan Skotlandia menyebutkan bahwa kesehatan dan perawatan digital (*digital health and care*) adalah konvergensi revolusi digital dan revolusi genetika dalam layanan kesehatan, memberdayakan kita untuk melacak, mengelola, dan meningkatkan layanan kesehatan dengan lebih baik, mengurangi ketidakefisienan dalam pemberian layanan kesehatan, meningkatkan akses, mengurangi biaya, meningkatkan kualitas, dan menjadikan obat lebih personal sesuai kebutuhan pasien (Digital Health & Care Institute, 2018).

Salah satu penggunaan teknologi tersebut adalah dengan hadirnya aplikasi kesehatan berbasis *mobile* (*m-Health*), di mana kita dapat menggunakan *smartphone* dan aplikasi kesehatan untuk mentransmisikan rekam medis elektronik, mendiagnosis dan memantau pasien dari jarak jauh yang merupakan contoh penggunaan *m-Health* (Steinhubl, Muse, & Topol, 2015). Survei terbaru menunjukkan bahwa pasar untuk aplikasi kesehatan berbasis *mobile* ini berkembang pesat, menghadirkan ribuan aplikasi, yang ditujukan untuk berbagai tujuan kesehatan, kepada individu dengan biaya yang relatif terjangkau (Xu & Liu, 2015).

Halodoc merupakan salah satu aplikasi layanan kesehatan berbasis *mobile* yang hadir di Indonesia untuk memberikan kemudahan akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Halodoc menyatukan dua bisnis yang sebelumnya terpisah, satu untuk *teleconsultation* dengan tenaga medis profesional dan satunya untuk pengiriman obat-obatan di 30 kota di seluruh Indonesia, semua melalui aplikasi *mobile*-nya. Kedua layanan medis tersebut secara resmi digabung dengan nama merek Halodoc pada Mei 2017 (Koh, 2019).

Halodoc bukanlah yang pertama menjadi jembatan antara dokter dan pasien. Dilansir dari artikel Dailysocial.id, ada berbagai macam layanan yang memiliki arah yang sama seperti Halodoc. Meskipun demikian, sejauh ini, Halodoc dapat memberikan layanan konsultasi secara langsung melalui *video call* (*teleconsultaion*) dan integrasi layanan dengan apotek dan pemeriksaan lab secara *on-demand* untuk memenuhi lingkaran kebutuhan masyarakat (Karimuddin, 2016). Selain itu, tenaga non-kesehatan Halodoc yang saat ini bekerja di lebih dari 500 rumah sakit rekanannya telah disumpah untuk memenuhi standar keamanan data pasien yang dilakukan serentak di sembilan kota di Indonesia. CEO Halodoc, Jonathan Sudharta mengambil langkah tersebut bersama seluruh rumah sakit mitra Halodoc sebagai bentuk komitmen akan kerahasiaan data penggunanya serta untuk memajukan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Triwijanarko, 2019).



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Halodoc

Sumber: Aplikasi Halodoc, 2020

Halodoc sekarang memiliki lebih dari 22.000 dokter termasuk dokter umum dan spesialis dan bekerja sama dengan lebih 1.200 apotek di 50 kota di seluruh Indonesia (Temenggung, 2020). Pengguna dapat memilih dokter pilihan mereka,

waktu konsultasi (berdasarkan poin harga), membeli obat dari apotek terdekat dan mengirimkannya melalui *driver* Go-Jek. Pengguna yang diasuransikan dapat mengklaim tagihan medis mereka dengan penyedia asuransi yang bermitra dengan Halodoc. Salah satu *founder-partner* Halodoc, Erwin Tenggono, mengatakan dokter yang bergabung dengan Halodoc diminta memenuhi persyaratan seperti kelengkapan administrasi, izin praktek dokter dan diketahui oleh Ikatan Dokter Indonesia (Yuliawati, 2018).

Halodoc telah membentuk kemitraan strategis dengan lebih dari 1.300 penyedia layanan kesehatan dan rumah sakit di seluruh negeri untuk memfasilitasi dan menyempurnakan pengalaman pasien dalam kunjungan rumah sakit, seperti dengan mengurangi waktu tunggu dan mengizinkan mereka untuk menggunakan manfaat asuransi untuk mengklaim tagihan medis mereka (Vivian, 2020). Halodoc turut bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memperluas akses layanan kesehatan digital yang setara bagi masyarakat di seluruh Indonesia, khususnya peserta BPJS Kesehatan. Data menunjukkan lebih dari 50% pengguna Halodoc adalah penduduk di luar pulau Jawa, dan 74% dari mereka tinggal di luar Jakarta dan Surabaya (PR Newswire, 2019).

AIA Healthy Living Index di tahun 2018 menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan terhadap kesehatan bagi masyarakat Indonesia dibanding survei-survei sebelumnya. Salah satu portal berita *online* untuk startup dan inovasi teknologi melakukan penelitian kuantitatif menggunakan data berbasis *online* dengan judul Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta 2019 (DSResearch, 2019). Dalam laporannya, secara umum, 58% responden menjawab Halodoc sebagai *top of mind* aplikasi atau situs kesehatan yang diingat, diikuti Alodokter, Klikdokter, *Mobile JKN* (BPJS Kesehatan), dan Tanyadok.com di lima besar. Halodoc juga memimpin untuk aplikasi atau situs yang diketahui (75%) dan pernah digunakan (45%). Data tersebut menunjukkan bahwa Halodoc telah berhasil membentuk *awareness* penggunaannya.

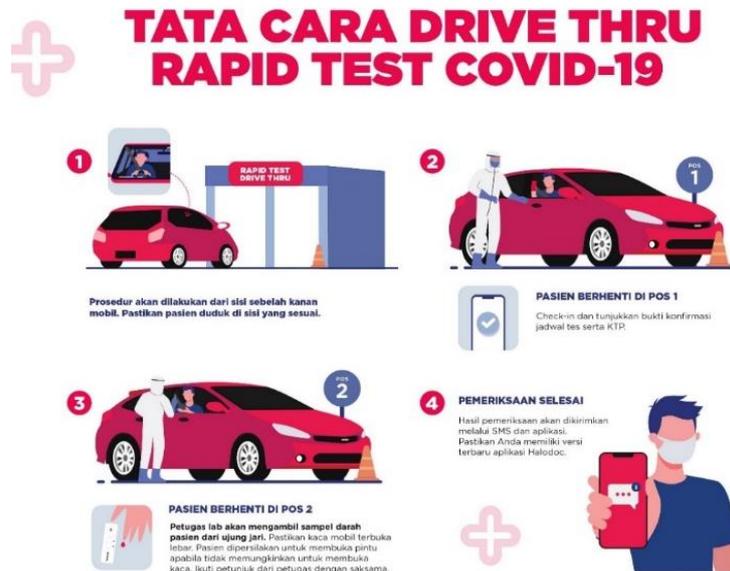


Gambar 1.2 Fitur yang Ditawarkan dalam Aplikasi Halodoc

Sumber: Teknologi.info, 2019

Halodoc berhasil mendorong transformasi digital industri perawatan kesehatan Indonesia melalui pendekatan yang holistik terhadap perjalanan pasien dan mitra strategis yang kuat seperti Allianz dan Gojek. Terlebih di tengah situasi pandemi Corona saat ini, Halodoc mencatat bila pencarian informasi dengan kata kunci Corona melonjak hingga 600%. Setelah presiden mengumumkan kasus pertama di Indonesia pada awal Maret lalu, transaksi di *platform* yang bermitra dengan Gojek ini meningkat hingga dua kali lipat dan memiliki 20 juta pengguna aktif (Yusra, 2020).

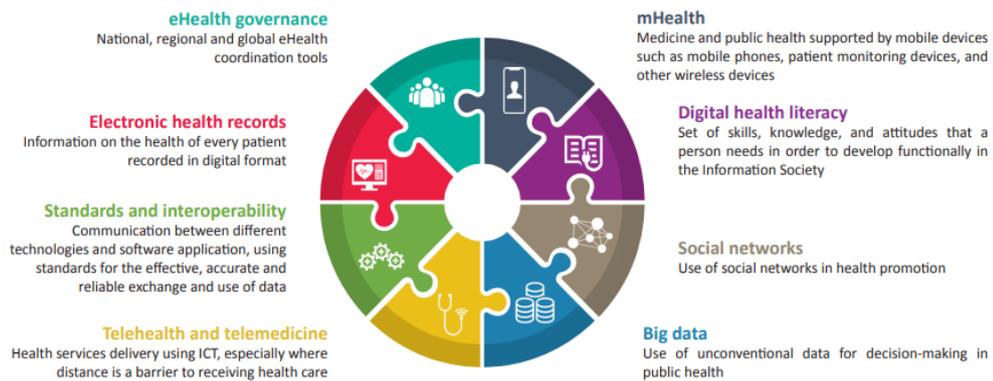
Salah satu strategi yang dilakukan Halodoc untuk merespon pandemi Corona adalah berkolaborasi dengan Gojek dan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) untuk mempermudah pemeriksaan virus Corona secara massal atau *rapid test*. Melalui kolaborasi tersebut, kini Gojek dan Halodoc merilis layanan konsultasi *online (teleconsultation) Check Covid-19*, dengan dukungan 20.000 dokter yang tergabung dalam ekosistem Halodoc untuk memaksimalkan pengalaman penggunaannya (Annur, 2020).



Gambar 1.3 Layanan Rapid Test Halodoc

Sumber: Halodoc.com, 2020

Platform ini memungkinkan penggunaanya untuk mempersonalisasi perawatan kesehatan mereka dengan memberi mereka akses ke sejumlah besar profesional medis berlisensi dari mana mereka dapat memilih untuk melakukan *teleconsultation* berdasarkan preferensi mereka dalam peringkat profesional medis, yang diperoleh dari bagian 'Tentang Saya'. *Teleconsultation* merupakan salah satu komponen utama dari *telemedicine*. *Teleconsultation* dapat dioperasikan lewat komunikasi *online* tidak langsung, misalnya menggunakan *email* dan sistem khusus atau komunikasi *online* langsung dengan memanfaatkan video teknologi konferensi. *Teleconsultation* terdiri dari pengumpulan informasi yang luas dari teknologi informasi dan komunikasi serta dilayani sebagai bagian dari fasilitas perawatan kesehatan untuk melahirkan dan mengelola layanan kesehatan klinis jarak jauh untuk berkonsultasi dengan spesialis. Di Indonesia, konsultasi dan rujukan melalui *platform* elektronik (teknologi berbasis aplikasi) yang terjadi antara penyedia layanan kesehatan di fasilitas perawatan kesehatan primer berkembang cukup pesat (Mawuntu, 2020).



Gambar 1.4 Ekosistem Kesehatan Digital

Sumber: World Health Organization, 2017

Dengan adanya layanan konsultasi dokter secara daring, pengguna Halodoc dapat melakukan komunikasi melalui panggilan telepon, *chat*, atau *video call* baik dengan dokter umum maupun dokter spesialis. Namun, komunikasi yang terjalin antara pasien dan dokter hanya melalui perantara media, yaitu gawai. Jika sebelumnya kita mengenal beberapa bentuk komunikasi, seperti komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok atau komunikasi massa, kini sudah menjadi hal yang lumrah saat orang berkomunikasi dengan orang lain dengan bantuan media seperti komputer. Komunikasi tersebut masuk ke dalam kategori *Computer Mediated Communication* (CMC), sebuah bentuk komunikasi baru yang menandakan adanya perkembangan teknologi dan sosial (Walther & Jang, 2009).

Syarat untuk mengabsahkan sebuah komunikasi masuk ke dalam kategori CMC adalah ketika dua orang atau lebih hanya dapat berkomunikasi atau bertukar informasi melalui dua atau lebih komputer yang berbeda, yang dimaksud di sini bukanlah bagaimana dua komputer atau lebih dapat saling berinteraksi, namun bagaimana dua orang atau lebih dapat berkomunikasi satu sama lain dengan menggunakan media komputer melalui program aplikasi yang ada pada komputer tersebut. Kini, dengan adanya pembaruan terhadap media teknologi, komunikasi melalui media tidak terbatas hanya dengan menggunakan komputer, tetapi dapat menggunakan gawai seperti tablet, *smartphone*, maupun laptop (Kumar, Natarajan, & Acharjya, 2017).



Gambar 1.5 Penggunaan Aplikasi *Mobile* Berdasarkan Kategori

Sumber: (Datareportal, 2020)

Inovasi teknologi terbaru dan kemajuan aplikasi *mobile* membawa perubahan besar dalam hubungan antara pelayanan kesehatan profesional dan masyarakat (Amalia, 2020). Masyarakat menginginkan respon yang lebih cepat atas pertanyaan tentang kesehatan mereka. Oleh sebab itu, pertumbuhan aplikasi pelayanan kesehatan baru di pasar tidak dapat dihindari. Gregorius Bimantoro selaku Ketua Asosiasi *Healthtech* di Indonesia menyatakan saat ini setidaknya terdapat lebih dari 100 aplikasi kesehatan di Indonesia. Berbagai jenis aplikasi kesehatan tersebut dapat berupa *e-learning*, sistem informasi, *health marketplace*, *teleconsultation*, *on-demand healthcare*, dan sebagainya.

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi alasan mengapa banyaknya startup aplikasi kesehatan bermunculan sejalan dengan keinginan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Siyahailatua, 2020). Masyarakat dari berbagai wilayah dapat berkonsultasi dengan dokter melalui berbagai aplikasi *mobile*. Layanan perawatan di rumah, pemeriksaan laboratorium hingga pemesanan obat dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile* yang terintegrasi dengan jasa transportasi *online* (Ahyari, 2019).

Studi terkait teknologi kesehatan di Indonesia juga dilakukan oleh Deloitte Indonesia bekerja sama dengan Bahar dan Center for Healthcare Policy and Reform Studies (Chapters Indonesia) melaporkan hanya 10% dari jumlah penduduk Indonesia yang sudah menggunakan aplikasi kesehatan digital. Survei yang

diselenggarakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia tahun 2017 menunjukkan bahwa sebanyak 51% masyarakat menggunakan aplikasi kesehatan untuk mencari informasi kesehatan, dan sisanya (14,05%) digunakan untuk berkonsultasi dengan ahli kesehatan (APJII, 2017). Disusul dengan survei yang dilakukan oleh DailySocial.id pada tahun 2016, salah satu cara paling populer bagi responden untuk mengakses layanan kesehatan digital adalah melalui aplikasi berbasis *mobile* dengan presentase 21,83% dan *mobile* web sebesar 20.75%.

Aplikasi kesehatan berbasis mobile kini fungsinya sudah semakin meluas, seperti membantu orang-orang untuk mengelola kesehatan dan kebugaran mereka sendiri, alat intervensi pencegahan penyakit, mempromosikan hidup sehat, dan mendapatkan akses informasi yang berguna kapan dan di mana mereka membutuhkannya. Aplikasi kesehatan ini dikembangkan karena semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat. Menurut laporan dari *US Food and Drug Administration*, terdapat sekitar 325.000 aplikasi kesehatan yang tersedia di ponsel cerdas, dengan jumlah unduhan aplikasi kesehatan sebanyak 3,7 miliar dari pengguna ponsel cerdas di seluruh dunia (FDA, 2019).

Salah satu studi meneliti tentang hubungan antara keberadaan perangkat seluler dan kualitas interaksi sosial dalam kehidupan nyata. Dalam percobaan lapangan yang naturalistik, peneliti menemukan bahwa percakapan tanpa adanya teknologi komunikasi seluler dinilai secara signifikan lebih unggul dibandingkan dengan yang ada di hadapan perangkat seluler (Misra, Cheng, Genevie, & Yuan, 2014). Orang-orang yang melakukan percakapan tanpa perangkat seluler mempunyai tingkat kekhawatiran empati yang lebih tinggi, sementara mereka yang berbicara di hadapan perangkat seluler mempunyai tingkat empati yang lebih rendah. Dalam penelitian lain menunjukkan hasil yang serupa yang membuktikan keberadaan perangkat komunikasi seluler dalam pengaturan sosial yang mengganggu hubungan manusia. Dalam dua percobaan terpisah, peneliti menemukan bukti bahwa perangkat ini memiliki efek negatif pada kedekatan, koneksi, dan kualitas percakapan, terutama ketika individu terlibat dalam topik yang bermakna secara pribadi (Przybylski & Weinstein, 2012).

Dengan adanya layanan yang tersedia dalam aplikasi Halodoc, pengguna tidak perlu datang atau berkonsultasi dengan dokter secara langsung saat

mengalami keluhan atau gejala sakit selama bukan dalam kondisi medis darurat. Layanan yang diberikan oleh Halodoc telah mempermudah penggunaannya untuk mengakses layanan kesehatan lewat fitur-fitur seperti *chat* dan *video call*. Dalam komunikasi tatap muka, orang berkomunikasi melalui banyak isyarat seperti kontak mata, gerakan, dan ekspresi wajah. Pada saat yang sama, komunikasi yang dimediasi komputer menunjukkan sedikit daya tarik emosional atau sosial. Ketika orang berkomunikasi melalui saluran komunikasi yang dimediasi komputer; mereka menerima isyarat berbeda untuk interpretasi. Akibatnya, hal tersebut bisa mengarah pada perilaku komunikasi yang berbeda dikarenakan hanya berkomunikasi melalui komputer dan tidak memanfaatkan kontak tatap muka (Mehra, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 24 Juli 2020 dengan salah satu pengguna Halodoc, selama berkonsultasi secara *online* melalui aplikasi Halodoc, pengguna dapat menyampaikan pesan spontan ditinjau dari komunikasi verbal (bahasa) saja. Namun, dalam beberapa situasi, pesan yang disampaikan tidak sepenuhnya dapat dijelaskan sesuai dengan kondisi yang dialami oleh pemberi pesan karena tidak ingin memberitahu secara gamblang kondisi yang dirasakan saat melakukan *teleconsultation*. Peneliti juga menemukan adanya kecenderungan pada informan untuk mencari informasi terkait kondisi kesehatannya terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk berkonsultasi dengan dokter yang ada di Halodoc. Selain itu, dengan adanya kategori dokter dalam aplikasi Halodoc, seperti dokter umum atau dokter spesialis, informan merasa dipermudah untuk menentukan dokter mana yang akan dipilih untuk diajak berkonsultasi. Setelah menentukan kategorinya, proses pemilihan dokter yang dilakukan informan berdasarkan dari *rating* persentase yang ditampilkan dalam profil dokter. Kecenderungan tersebut tidak lepas dengan adanya pemahaman, pengalaman, dan fasilitas yang tersedia bagi pengguna dalam melakukan *teleconsultation*.

Dari hasil pra-penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi lebih lanjut bagaimana pengalaman komunikasi yang dirasakan oleh pengguna Halodoc dalam melakukan *teleconsultation* melalui aplikasi Halodoc. Agar lingkup masalah penelitian tidak meluas, peneliti akan meneliti pengalaman

teleconsultation pengguna Halodoc yang merupakan generasi *digital native*, yaitu mereka yang sudah terbiasa menggunakan teknologi komunikasi seperti aplikasi kesehatan berbasis *mobile*.

TABEL 1.1
PENILAIAN LAYANAN KONSULTASI DI HALODOC

Kelebihan	Kekurangan
Konsultasi mudah dan berlangsung lewat <i>smartphone</i>	Harus <i>stand by</i> saat konsultasi agar dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin.
Dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sehingga menghemat waktu	
Dapat memilih dokter sesuai preferensi pribadi	Keterbatasan diagnosis dokter karena tidak dapat memeriksa pasien secara menyeluruh
Dalam masa promosi, ada kode yang dapat dipakai untuk potongan harga	

Sumber: Olahan Pra-riset, 2020

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Perilaku Komunikasi Pengguna Aplikasi Kesehatan Berbasis Mobile (Studi Fenomenologi Mengenai Pengalaman Pengguna Telekonsultasi Halodoc)**”.

1.2 Fokus Penelitian

Pembatasan dalam penelitian ini muncul berdasarkan pada tingkat kebutuhan sesuai dengan masalah yang akan dibahas oleh peneliti. Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini tidak meluas, peneliti berfokus pada bagaimana aktivitas komunikasi antarpersonal yang terjadi pada pengguna aplikasi kesehatan berbasis *mobile* yang merupakan generasi *digital native* yang sudah memahami penggunaan teknologi digital ketika melakukan *teleconsultation* dengan dokter pada aplikasi Halodoc

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apa motif penggunaan telekonsultasi melalui aplikasi Halodoc dari pengguna Halodoc?

- b. Bagaimana pengalaman pengguna Halodoc dalam melakukan telekonsultasi?
- c. Bagaimana aspek positif dan aspek negatif telekonsultasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Alasan penggunaan telekonsultasi melalui aplikasi Halodoc dari pengguna Halodoc
- b. Pengalaman pengguna Halodoc dalam melakukan telekonsultasi
- c. Aspek positif dan aspek negatif dalam melakukan telekonsultasi

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangsih bagi penelitian dan pengembangan ilmu serta pengimplementasiannya dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, peneliti membagi kegunaan penelitian menjadi dua aspek yang penting, yaitu:

1.5.1 Kegunaan Teoretis

Manfaat teoritis yang ingin dituju peneliti lewat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi kanzanah keilmuan dan referensi dalam kajian ilmu komunikasi, terutama dalam bidang komunikasi kesehatan dan komunikasi dimediasi.
- b. Beberapa penemuan yang terungkap dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan referensi untuk penelitian sejenis yang membahas tentang pengalaman komunikasi pada pengguna layanan *digital health and care*, telemedicine, mobile health.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Manfaat praktis yang ingin dituju peneliti lewat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan kegunaan berupa pengetahuan tentang pengalaman komunikasi pada pengguna aplikasi kesehatan berbasis *mobile* sesuai dengan teori yang digunakan.
- b. Bagi Halodoc, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau evaluasi bagi aplikasi kesehatan berbasis mobile, khususnya Halodoc.
- c. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat Indonesia mengenai penerapan telekonsultasi dalam dunia kesehatan ditinjau dari perspektif komunikasi.