

## PENGGUNAAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN

Maharani Imran<sup>1</sup>, Paidi<sup>2</sup>, Kartika Aryani<sup>3</sup>, Arifah Armi Lubis<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Persada Indonesia YAI, Jakarta-Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Tanri Abeng, Jakarta-Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Tanri Abeng, Jakarta-Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Tanri Abeng, Jakarta-Indonesia

<sup>4</sup>arifah@tau.ac.id

**ABSTRAK.** Komunikasi digital kesehatan dapat mempercepat informasi di antara para dokter dan berpengaruh kepada peningkatan layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi para dokter terhadap komunikasi digital kesehatan di antara para dokter dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberlanjutan komunikasi digital kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, para dokter puas dengan komunikasi digital kesehatan yang terhubung oleh internet, keberhasilan komunikasi digital kesehatan oleh para dokter dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan penggunaan atau kenyamanan, kecepatan akses atau waktu penyelesaian, peningkatan pembagian informasi dan kejelasan, peningkatan kesadaran akan perawatan yang diterima pasien, peningkatan kontinuitas perawatan, implikasi pada praktek dan kebijakan, ketersediaan sumber daya yang memadai, dan elemen kelembagaan. Manajemen rumah sakit sebaiknya lebih memberi perhatian terhadap faktor-faktor tersebut dan akan berpengaruh kepada sistem perawatan kesehatan.

**Kata Kunci:** Komunikasi digital kesehatan; Komunikasi antarpribadi; Pelayanan kesehatan.

**ABSTRACT.** Digital health communication can accelerate the exchange of information between physicians and influence the improvement of health services. The purpose of this study was to describe how physicians perceive digital health communication among physicians and what factors influence the sustainability of digital health communication. This study used qualitative, descriptive research methods. The results show that physicians are generally satisfied with online digital health communication. Physicians' success with digital health communication is influenced by factors such as ease of use or convenience, speed of access or completion time, increased information sharing and clarity, increased awareness of care received by patients, increased continuity of care, impact on practices and policies, availability of adequate resources, and institutional elements. Hospital management should pay more attention to these factors because they will impact the health care system.

**Keywords:** Digital health communication; Interpersonal Communication; Healthcare.

---

---

### PENDAHULUAN

Pemerintah secara rutin mempertimbangkan cara untuk meningkatkan sistem perawatan kesehatan seperti meningkatkan akses ke perawatan, meningkatkan kualitas, dan mengatur biaya. Komunikasi digital layanan kesehatan adalah salah satu bidang yang mendapatkan perhatian karena penelitian terdahulu telah menunjukkan hubungan erat antara peningkatan komunikasi dan peningkatan layanan. Komunikasi yang baik telah terbukti sangat penting untuk memajukan koordinasi perawatan pasien, menjamin keselamatan pasien, dan membatasi penggunaan layanan perawatan kesehatan yang tidak tepat.

Pada era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah dipromosikan secara luas sebagai sarana untuk mencapai perbaikan sistem perawatan kesehatan. TIK memungkinkan interaksi di antara banyak pengguna baik secara real time atau asinkron. Beberapa bukti menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi melalui penggunaan TIK dapat meningkatkan hasil kesehatan, kinerja penyedia layanan kesehatan, kualitas perawatan, koordinasi dan efisiensi layanan, serta keterlibatan pasien dalam perawatan,

Dari pemaparan di atas, terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, maka tujuan penelitian ini

dilakukan untuk mengetahui bagaimana penggunaan komunikasi digital dalam upaya

meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menguraikan tentang persepsi para dokter terhadap komunikasi digital kesehatan di antara para dokter. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*Library Research*) dimana studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari buku, jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur dan publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber untuk penelitian yang akan diteliti penulis, dengan cara mendeskripsikan dan menguraikan data tersebut adalah melalui beberapa pendapat para ahli.

Terkait dengan kajian literatur, penggunaan media komunikasi digital tidak terlepas pembahasannya dari interaksi para pengguna medianya. Jika terjadi komunikasi antara dua orang melalui media, maka dapat dikatakan sebagai komunikasi antarpribadi bermedia. Komunikasi antarpribadi pada hakikatnya merupakan komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan. Melalui konsep tersebut, komunikasi

berbicara, yang lain mendenarkan, jadi tidak terjadi interaksi timbal balik. Yang aktif hanya komunikator saja, sedang komunikan bersifat pasif. Sedangkan komunikasi secara dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam bentuk komunikasi ini berfungsi ganda. Proses komunikasi dialogis tampak adanya upaya dari para pelaku komunikasi untuk terjadinya pengertian bersama dan empati.

Kemajuan teknologi dan perkembangan zaman yang semakin modern juga mengubah cara berkomunikasi antarpersonal. Jika era kesukuan (tribal) orang berkomunikasi secara lisan dan bertatap muka maka pada era digital seperti ini, orang tidak lagi harus bertemu dengan lawan bicara untuk menyampaikan pesan karena alat komunikasi seperti ponsel maupun *smartphone* menjadi perangkat yang mampu mengantarkan pesan tersebut dalam hitungan detik.

Penemuan teknologi seperti *smartphone* menjadikan segala sesuatu lebih praktis.

antarpribadi dapat dirumuskan sebagai proses interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dan terjadi secara spontan (Barseli et al. 2018). Komunikasi antarpribadi memerlukan pengetahuan antarpribadi sebagai kesan yang dimiliki seseorang tentang cara individu sasaran tertentu merespons dengan cara yang unik terhadap pencari informasi berbeda dari cara individu target merespons orang lain. Setiap hubungan antarpribadi adalah unik dan didasarkan pada interaksi unik yang dimiliki individu dalam hubungan satu sama lain. Interaksi tersebut harus interaktif (Nah et al, 2021). Sementara Wayne Pace (dalam Cangara, 2018) menyatakan bahwa "*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face-to-face setting*" maknanya komunikasi antarpribadi (antarpersonal) adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Pentingnya situasi komunikasi antarpribadi karena prosesnya dapat berjalan secara dialogis. Komunikasi yang berlangsung secara dialogis selalu lebih baik dari pada secara monologis. Jika monolog merupakan suatu bentuk komunikasi di mana seseorang

Penggunanya dapat melakukan banyak hal seperti berinteraksi melalui sosial media, menelepon, mendengarkan musik, membaca buku digital, hingga reservasi hotel atau bekerja secara online dalam satu waktu.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang diikuti oleh berkembangnya penggunaan internet akhirnya memunculkan realitas yang bernama media baru. Sebuah pengemasan pesan dengan jaringan komputer berbasis internet sebagai saluran distribusinya. (Flew dan Smith 2014) memandang media baru sebagai produk budaya yang tidak terlepas dari kehidupan sosial masyarakat termasuk di dalamnya dampak yang ditimbulkan dalam penggunaannya.

Berkembangnya berbagai teknologi dan media baru mengakibatkan mudahnya masyarakat melakukan komunikasi antarpersonal dari manapun dan kapanpun. Komunikasi digital dalam dunia maya adalah realita yang terhubung secara global, didukung komputer, berakses komputer,

multidimensi, artificial, atau virtual. *Virtual communities* atau komunitas maya adalah komunitas yang lebih banyak muncul di dunia komunikasi elektronik daripada di dunia nyata. Teknologi Informasi (*information technology*) dan komunikasi (*communication*), *information technology of communication* atau TIK teknologi informasi komunikasi mencakup semua teknologi yang digunakan untuk memanipulasi informasi dan komunikasi.

Teknologi dan masyarakat, atau teknologi dan kebudayaan menunjukkan lingkaran hubungan yang saling bergantung, saling mempengaruhi, dan saling memproduksi (*the cyclical codependence, co-influence, coproduction*). Artinya teknologi mempengaruhi sosial-budaya dan sebaliknya sosial budaya mempengaruhi teknologi. Relasi sinergi ini sebagai warisan turun temurun dari suatu masyarakat berbudaya melalui proses perubahan, inovasi, invensi yang dimulai dari alat-alat yang sederhana sampai pada alat-alat yang canggih pada zaman modern (Liliweri 2014; Ginting et al. 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, penulis menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai penggunaan komunikasi digital dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Berikut pemaparannya.

### **Kepuasan Dokter Terhadap Teknologi Komunikasi Digital**

Dari studi literatur, secara umum para dokter menyatakan puas terhadap penggunaan teknologi informasi, seperti penggunaan email, transfer gambar, konsultasi melalui web atau aplikasi, dan transfer ringkasan perawatan. Para dokter setuju bahwa berbagai bentuk teknologi informasi kesehatan lebih memuaskan daripada metode komunikasi konvensional. Faktor utama para dokter puas terhadap penggunaan TIK dalam bidang kesehatan adalah kemudahan penggunaan atau kenyamanan, kecepatan akses atau waktu penyelesaian, peningkatan pembagian informasi dan kejelasan, peningkatan kesadaran akan perawatan yang diterima pasien, dan peningkatan kontinuitas perawatan. Namun para dokter juga mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap penggunaan TIK dalam bidang kesehatan yaitu terkait dengan

koneksi yang lambat, kesulitan akses ke informasi, dan terkait dengan konsumsi waktu.

### **Efisiensi Pertukaran Informasi Kesehatan**

Mengenai efisiensi pertukaran informasi kesehatan, para dokter menyampaikan bahwa pertukaran informasi antardokter lebih efisien, contohnya dalam hal waktu dan biaya yang dapat dihemat. Selain itu pertanyaan yang berkaitan dengan diagnosis dan manajemen dijawab dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan metode tradisional. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah penggunaan TIK secara luas dapat mengurangi penggunaan sumber daya manusia.

Kekurangan penggunaan TIK yang dirasakan oleh dokter adalah terlalu banyak waktu untuk meninjau, misalnya mengunduh dan mengevaluasi gambar membutuhkan lebih banyak waktu secara signifikan menggunakan ponsel, dan melihat gambar pada perangkat seluler lebih memakan waktu karena kebutuhan untuk memanipulasi gambar seperti memperbesar dan memutar gambar lebih memakan waktu karena ukuran layar ponsel yang lebih kecil.

Dampak penggunaan TIK pada pengambilan keputusan klinis pada kasus telepon seluler, kualitas gambar yang dibagikan sering dianggap serupa dengan yang melalui perlengkapan rumah sakit, penggunaan layanan pesan multimedia seperti meniadakan kebutuhan untuk melihat scan asli dan meningkatkan tingkat kepercayaan dalam keputusan klinis atau diagnosis, perangkat seluler dirasakan sama bagusnya dengan metode tradisional, namun kelebihan sistem konvensional memungkinkan fungsi tambahan seperti variasi kontras dan pembesaran, yang dapat menangkap perubahan struktur yang lebih kecil dibandingkan dengan gambar melalui ponsel.

### **Implikasi pada Praktek dan Kebijakan**

Dokter pada umumnya lebih puas menggunakan teknologi dalam bidang kesehatan daripada metode komunikasi konvensional. Namun dalam beberapa kasus, komunikasi melalui sarana elektronik dapat mengganggu alur kerja dan produktivitas karena gangguan dalam praktek tradisional yang berakibat menurunnya kepuasan dan memengaruhi penggunaan teknologi baru.

Misalnya, dengan evolusi perangkat seluler, dokter lebih mungkin melakukan komunikasi terkait pekerjaan di luar jam kerja regular mereka. Hal ini dapat berdampak negatif pada antara keseimbangan kerja dan kehidupan. Mengingat kemudahan komunikasi yang dapat dikirim secara cepat melalui teknologi informasi, dokter mungkin merasa berkewajiban untuk segera membalas korespondensi. Melayani setiap pesan yang diterima, terlepas dari kepentingan klinisnya dapat menyebabkan kelelahan dan mengakibatkan beberapa pesan dapat diabaikan memiliki konsekuensi yang merugikan bagi perawatan pasien. Solusi potensial untuk mengatasi masalah ini adalah menetapkan aturan tersistem seperti membatasi komunikasi setelah jam kerja dengan demikian menyediakan waktu untuk para dokter untuk mendapatkan istirahat yang memadai.

### **Ketersediaan Sumber Daya yang Memadai**

Pelayanan kesehatan melalui komunikasi digital memerlukan sumber daya yang sesuai kriteria, hal ini dapat menjadi hambatan dalam perekrutan dokter. Terkadang komunikasi digital medis tidak digunakan secara baik, komunikasi digital medis yang dijalankan dokter seringkali dinilai kurang memuaskan karena dokter tidak diberikan insentif dalam menggunakannya. Tanpa insentif yang sesuai, para dokter dapat saja memilih pekerjaan yang paling efisien, jika tujuannya adalah untuk meningkatkan komunikasi yang dimediasi secara elektronik di antara para dokter, struktur pembayaran seperti gaji berbasis beban kinerja perlu diadakan untuk memastikan keberlanjutan kegiatan ini.

### **Elemen Kelembagaan**

Penggunaan teknologi dan komunikasi digital juga dipengaruhi oleh elemen kelembagaan seperti proses regulasi, kebijakan dan norma (penetapan aturan, pemantauan, apa saja hal-hal yang harus dilakukan). Terdapat kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data perawatan kesehatan pasien, sehingga data tersebut perlu dijamin kerahasiaan dan perlindungannya, perangkat dan jaringan yang memadai perlu disediakan (yang memiliki fitur keamanan yang diperlukan, kecepatan transmisi data, dan lain-lain) untuk memastikan tersedianya data yang

tepat waktu, terlindungi, dan berkualitas (Barr et al. 2019).

### **Keunggulan dan Kelemahan Komunikasi Digital Kesehatan**

Komunikasi digital kesehatan yang terkoneksi pada jaringan internet menghubungkan antara dokter, pasien, dan manajemen rumah sakit. Semua catatan digital tersimpan dalam database yang dapat diakses oleh dokter dan staf klinis. Dengan komunikasi digital kesehatan, pasien dapat dengan mudah mencapai standar pelayanan medis dan kualitas obat sesuai kebutuhan pasien. Komunikasi digital kesehatan dapat menutup kesenjangan antara dokter, pasien, dan layanan kesehatan. Teknologi digital rumah sakit dalam rangka meningkatkan komunikasi digital kesehatan memiliki beberapa manfaat. Joyia *et al.* (2017) menyatakan bahwa manfaat teknologi digital rumah sakit adalah menjadikan dokter dan pasien lebih nyaman berkomunikasi, jumlah pasien yang dapat dirawat meningkat namun tidak perlu menambah jumlah tempat tidur atau ruang perawatan, terdapat penurunan biaya perawatan kesehatan, perawatan pasien juga dapat diinformasikan kepada anggota keluarga, mudah digunakan, dokter dapat mengelola catatan pasien dengan mudah, efisiensi energi yang meliputi waktu uang dan lain-lain, dan menyediakan sistem kesehatan jarak jauh. Para dokter yang menangani pasien yang sama dapat saling berkomunikasi atau berdiskusi dan memberikan diagnosis setelah menerima dan membaca secara online kartu elektronik milik pasien. Bordoloi dan Roy (2017) menjelaskan adanya sistem berbentuk kartu elektronik yang memberikan semua detail tentang pasien, kartu ini dibawa kemanapun oleh pasien. Laporan pengujian lebih lanjut dan informasi terkait perawatan dapat disimpan di kartu elektronik tersebut dan disimpan juga pada server web pusat. Adanya kartu ini sangat diperlukan oleh pasien, ketika pasien tersebut dirujuk ke rumah sakit lain, maka dokter di rumah sakit rujukan akan menerima semua data riwayat perawatan pasien serta semua informasi diagnosis.

Komunikasi digital kesehatan memudahkan dan mempercepat komunikasi antar dokter. Sesuai dengan penjelasan Bordoloi dan Roy (2017) karena sistem yang lengkap terhubung ke server pusat, laporan pasien dikirim ke dokter yang tersedia online pada saat itu untuk layanan medis. Dokter meresepkan pasien sebagai pertolongan pertama sebelum pasien pergi ke rumah sakit,

hal ini akan mengurangi permasalahan pasien serta mempercepat proses pemulihan. Jika dokter yang ada tidak dapat menangani masalah tersebut maka sistem akan mengirimkan laporan tersebut kepada dokter yang lebih ahli kemudian dokter tersebut dapat merespon sesuai kebutuhan, dengan demikian hubungan komunikasi antar dokter makin dikuatkan oleh sistem. Teknologi yang digunakan untuk komunikasi digital kesehatan dapat mendeteksi keberadaan lokasi pasien dan dokter. Para dokter dapat saling diskusi dan menerima data dari sistem sehingga memudahkan mereka dalam mendiagnosa penyakit dan cepat menangani pasien. Bordoloi dan Roy (2017) menyampaikan bahwa dengan sistem teknologi yang tersedia, maka keberadaan lokasi pasien dapat dideteksi, dan dapat terlihat dimana saja rumah sakit yang terdekat dari lokasi pasien, teknologi komunikasi tersebut memungkinkan membantu pasien jika lokasinya jauh dari rumah sakit maka akan ditanyakan apakah membutuhkan ambulans jika tidak jika membutuhkan maka sistem akan membantu memanggil ambulans terdekat, ambulans juga dapat menyediakan sistem komunikasi digital secara nirkabel dimana sinyal alarm dikirim ke layanan ambulans jika terjadi situasi darurat di mana pasien memerlukan perawatan dan bantuan segera dari dokter, ambulans juga memiliki sistem komunikasi yang terikat dengan rumah sakit untuk mengirimkan laporan lengkap pasien sebelum pasien mencapai rumah sakit sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memulai perawatan pasien dapat dikurangi sebanyak mungkin, dokter dapat segera mendiagnosis penyebab dan kondisi pasien. Sehingga menghemat waktu yang berharga untuk perawatan dan pemulihan yang lebih cepat.

Komunikasi digital kesehatan di rumah sakit dapat menghasilkan data visualisasi. Bordoloi dan Roy (2017) menjelaskan bahwa para dokter dapat memantau pasien krisis secara terus menerus, pasien dapat dipantau dari mana saja dan data dapat dikirim ke pusat perawatan di mana para dokter ahli dapat langsung melihat perkembangannya. Adapun kelemahan atau keterbatasan menggunakan teknologi digital rumah sakit dalam rangka meningkatkan komunikasi digital kesehatan adalah manajemen rumah sakit perlu menyediakan kapasitas server yang besar, tidak semua dokter terampil dalam melakukan komunikasi digital kesehatan, dibatasi atas

kinerja jaringan seperti bandwidth, ketersediaan sumber daya yang terbatas, implementasi perangkat keras dan lunak yang sering kali bermasalah, dan tantangan keamanan data Joyia *et al.* (2017).

## SIMPULAN

Komunikasi digital yang efektif untuk dokter sangat penting untuk keberhasilan sistem perawatan kesehatan berkinerja tinggi. Teknologi komunikasi digital kesehatan dapat membantu memfasilitasi komunikasi yang efektif. Keberhasilan komunikasi digital kesehatan oleh para dokter dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan penggunaan atau kenyamanan, kecepatan akses atau waktu penyelesaian, peningkatan pembagian informasi dan kejelasan, peningkatan kesadaran akan perawatan yang diterima pasien, peningkatan kontinuitas perawatan, implikasi pada praktek dan kebijakan, ketersediaan sumber daya yang memadai, dan elemen kelembagaan, kurangnya perhatian terhadap faktor-faktor ini dapat mengakibatkan peningkatan komunikasi yang kurang optimal di antara dokter dan sebagai konsekuensinya berpengaruh kepada sistem perawatan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barr NG, Randall GE, Archer NP, Musson DM. 2019. *Physician Communication via Internet- Enabled Technology: A Systematic Review*. Health Informatics J. 25(3). doi:10.1177/1460458217733122.
- Barseli M, Sembiring K, Ifdil I, Fitria L. 2018. *The Concept of Student Interpersonal Communication*. J Peneliti Pendidik Indonesia. 4(2). doi:10.29210/02018259.
- Bordoloi G, Roy S. 2017. *Advantages of EHealth System Management*. Int J Adv Eng Manag. 2(9):223–226. doi:10.24999/IJOAEM/02090050.
- Cangara H. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Flew T, Smith RK. 2014. *New Media: An Introduction*. Melbourne: Oxford University Press.
- Ginting R, Purwati E, Arumsari N, Pujiastuti NS, Kussanti DP, Falimu, Muhaimin, Dani JA, Syaifullah J, Suryani I, et al. 2021. *Manajemen Komunikasi Digital Terkini*. Cirebon: Insania.
- Joyia GJ, Liaqat RM, Farooq A, Rehman. S.

2017. *Internet of Medical Things (IOMT): Applications, Benefits and Future Challenges in Healthcare Domain*. J Commun. 12(4):240–247.  
doi:10.12720/jcm.12.4.240-247.

Nah S, McNealy JE, Kim JH, Joo J. 2021. *Communicating Artificial Intelligence (AI) Theory, Research, and Practice*. New York: Routledge.

Liliweri A. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.