

Pola Komunikasi Dokter dan Pasien dalam Proses Penyembuhan Melalui Aplikasi “HaloDoc”

Ifad fadli Roudhi, Kiki Zakiah

Prodi Ilmu Jurnalistik, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Bandung,
Bandung, Indonesia
email: fadliroudhi@gmail.com

Abstract—Communication technology via smartphones is like a double-edged knife, on one hand it is very useful but on the other hand it also has a negative impact. The pattern of communication has now shifted from being diagonally face to face to becoming more individual. According to McLuhan (in Morissan et al, 2010: 31) information technology is a major cause of cultural change. Family life, work environment, school, friendship, religious activities, politics and so on are all affected by communication technology. Human interaction with humans has been replaced by human interaction with technology and often can not be realized technology can reduce direct interaction with the people closest to those around him. Communication patterns are very identical to the communication process, because communication patterns are part of the communication process. A series of activities that convey a message to obtain feedback or feedback is called the communication process. Based on the background described above, the problems in this research are formulated as follows: (1) How is media interpersonal communication that occurs between doctors and patients? (2) What are the interactions that occur between doctors and patients in the "HaloDoc" application? (3) What communication barriers occur between doctors and patients? (4) Why do people choose to use the "HaloDoc" application to communicate with doctors? The research method used in this study is mix methods (qualitative and quantitative mix methods). The informants in this study were 3 doctors registered in the "HaloDoc" application and 2 users of the "HaloDoc" application. Quantitative data in this study were collected through the distribution of 30 questionnaires to application users. Data analysis techniques used in this study were data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that interpersonal media communication that occurred between doctors and patients was running effectively seen from openness, empathy, positivity, support and equality; interactions that occur between doctors and patients alike require good collaboration; Semantic obstacles most often occur between doctors and patients; practicality, convenience, saving time and cost as well as lifestyle factors are the reasons people choose to use the HaloDoc application to communicate with doctors.

Keywords—Communication Patterns, Media Interpersonal Communication, Doctors and Patients

Abstrak—Teknologi komunikasi melalui smartphone bagaikan pisau bermata dua, disatu sisi sangat bermanfaat tapi di sisi lain juga memiliki dampak negatif. Pola komunikasi pun saat ini sudah bergeser dari yang selalu diagolis tatap muka menjadi lebih individual. Menurut McLuhan (dalam Morissan dkk, 2010:31) teknologi informasi menjadi penyebab utama perubahan budaya. Kehidupan keluarga, lingkungan kerja, sekolah, pertemanan, kegiatan keagamaan, politik dan sebagainya semua terpengaruh teknologi komunikasi.

Interaksi manusia dengan manusia telah digantikan menjadi interaksi manusia dengan teknologi dan sering kali tidak bisa disadari teknologi dapat mengurangi interaksi secara langsung dengan orang-orang terdekat yang ada disekitarnya. Pola komunikasi sangat identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Serangkaian dari aktivitas yang menyampaikan pesan hingga diperolehnya timbal balik atau feedback disebut dengan proses komunikasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana komunikasi interpersonal bermedia yang terjadi antara dokter dan pasien? (2) Bagaimana interaksi yang terjadi antara dokter dan pasien dalam aplikasi “HaloDoc”? (3) Hambatan komunikasi apa yang terjadi antara dokter dan pasien? (4) Alasan masyarakat memilih menggunakan aplikasi “HaloDoc” untuk berkomunikasi dengan dokter? Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix methods* (metode campuran kualitatif dan kuantitatif). Informan dalam penelitian ini adalah 3 orang dokter yang terdaftar di aplikasi “HaloDoc” dan 2 orang pengguna aplikasi “HaloDoc”. Data kuantitatif dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pembagian angket sebanyak 30 kepada pengguna aplikasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal bermedia yang terjadi diantara dokter dan pasien sudah berjalan efektif dilihat dari keterbukaan, sikap empati, kepositifan, dukungan dan kesamaan; interaksi yang terjadi diantara dokter dan pasien sama-sama memerlukan kerjasama yang baik; hambatan sematik paling sering terjadi antara dokter dan pasien; faktor kepraktisan, kenyamanan, hemat waktu dan biaya serta gaya hidup menjadi alasan masyarakat memilih menggunakan aplikasi HaloDoc untuk berkomunikasi dengan dokter.

Kata Kunci—Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal Bermedia, Dokter dan Pasien

I. PENDAHULUAN

Dalam tugas dilapangan, seorang Dokter tidak hanya menghadapi masalah yang dipelajari di bangku pendidikan, melainkan juga memecahkan masalah segala masalah sosial dan kemanusiaan. Masyarakat membedakan apakah keluhan yang dirasakan merupakan masalah medis, fisik atau karena masalah sosial. Tugas Dokter pun kadang memaksa mereka memperlakukan pasiennya secara berbeda, tergantung dari tingkat sosial pasien. Kesuksesan Dokter dalam menangani keluhan-keluhan pasiennya tidak saja terletak pada hasil pendidikan dan kemahiran dalam bidang kedokterannya saja melainkan ditentukan oleh

unsur-unsur pribadi Dokter tersebut seperti kecakapan empirik dan kemampuan berkomunikasi secara aktif pada pasiennya [1].

Pada dasarnya komunikasi yang terbentuk dalam pelayanan medis sangatlah penting, tetapi terkadang Dokter tidak menyadari bahwa pesan yang Dokter sampaikan pada saat memberikan pelayanan medis tidak dapat diterima dengan baik oleh pasien dikarenakan cara berkomunikasi yang digunakan mereka kurang efektif. Komunikasi efektif dapat membantu meningkatkan kesadaran tentang resiko dan solusi terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien, juga memberikan motivasi agar pasien dapat mengembangkan keterampilan untuk mengurangi resiko penyakit [2].

Proses komunikasi bisa dikatakan efektif apabila di dalam penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan bisa menimbulkan timbal balik sehingga bisa tercapai saling pengertian antar kedua belah pihak. Dalam proses komunikasi ini akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

Di era digital seperti saat ini, penggunaan Internet sedikit banyak telah mempengaruhi pola komunikasi pada masyarakat. Melalui internet juga kita dapat mengetahui dan mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah. Dalam perkembangannya kini banyak platform-platform media di Internet yang bermunculan dan menjadi media berkomunikasi. Perkembangan teknologi tersebut telah mendasari lahirnya berbagai media sosial dimana kemunculannya telah membawa perubahan-perubahan salah satunya pada pola atau perilaku komunikasi sehingga jika dulu proses komunikasi hanya terjadi secara offline (tatap muka) namun kini beralih menjadi online atau virtual (melalui penggunaan jaringan Internet).

Saat teknologi informasi berkembang secara pesat, interaksi Dokter dan pasien tidak hanya sekedar berupa konsultasi fisik langsung. Pasien tidak harus mengunjungi rumah sakit, klinik atau tempat pelayanan kesehatan untuk bisa bertemu Dokter dan membicarakan keluhan kesehatan yang dirasakannya. Fenomena interaksi tidak langsung Dokter dan pasien ini mulai bisa dilihat perkembangannya saat adanya pembukaan rubrik konsultasi di media massa seperti koran. Hal ini kemudian berkembang seiring konvergensi media massa yang mengikuti perkembangan teknologi.

Menurut McLuhan [3] teknologi informasi menjadi penyebab utama perubahan budaya. Kehidupan keluarga, lingkungan kerja, sekolah, pertemanan, kegiatan keagamaan, politik dan sebagainya semua terpengaruh teknologi komunikasi. Interaksi manusia dengan manusia telah digantikan menjadi interaksi manusia dengan teknologi dan sering kali tidak bisa disadari teknologi dapat mengurangi interaksi secara langsung dengan orang-orang terdekat yang ada disekitarnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Bagaimana pola komunikasi yang terjadi diantara dokter

dan pasien dalam proses penyembuhan melalui aplikasi "HaloDoc"?". Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal bermedia yang terjadi antara pasien dan Dokter dalam proses penyembuhan melalui aplikasi "Halodoc".
2. Untuk mengetahui interaksi yang terjadi antara Dokter dan pasien dalam proses penyembuhan melalui aplikasi "Halodoc".
3. Untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal bermedia apa saja yang ditemui pasien dan Dokter dalam proses penyembuhan melalui aplikasi "Halodoc".
4. Untuk mengetahui alasan mengapa masyarakat lebih memilih menggunakan aplikasi "HaloDoc" dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

II. LANDASAN TEORI

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar orang secara tatap muka yang memungkinkan tiap komunikannya dapat menangkap langsung respon atau reaksi yang langsung diberikan oleh lawan bicaranya [4].

Namun perkembangan zaman yang terjadi saat ini jika dilihat dari berbagai sisi seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi secara langsung telah memberikan pengaruh yang cukup kuat bagi perkembangan kehidupan manusia itu sendiri. Begitupula dengan perkembangan di bidang perindustrian media.

Komunikasi interpersonal bermedia adalah komunikasi dimana proses penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan *cyberspace*/ruang maya yang bersifat interaktif [5]. Salah satu hal yang harus ada di dalam komunikasi interpersonal baik langsung maupun bermedia adalah kecakapan dari dua belah pihak. Kecakapan komunikasi interpersonal bukan hanya keterampilan berbicara. Namun, banyak kecakapan lain yang harus diperhatikan misalnya keterampilan sopan santun, kecakapan bertanya, memiliki empati, dan kecakapan lainnya. Komunikasi interpersonal juga dapat mempengaruhi sikap seseorang.

Penemuan internet kemudian ketersediaan fasilitas interaktif di media massa elektronik sangat mudah merubah tatanan komunikasi antarmanusia. Yang pada awalnya masyarakat lebih menekankan komunikasi tatap muka, namun berubah menjadi menggunakan media yang lebih sering digunakan adalah telepon seluler dan internet.

Kelebihan dari komunikasi interpersonal tatap muka adalah umpan balik yang didapati secara langsung, dapat melihat respon non verbal yang diberikan oleh lawan bicara dan hubungan akan lebih terjalin lebih dekat antara komunikan. Dan juga kesalahpahaman yang terjadi ketika berkomunikasi bisa dikurangi jika dilakukan komunikasi tatap muka. Sedangkan kelebihan dari komunikasi bermedia atau komunikasi yang menggunakan media adalah kita dapat menghemat waktu dan tenaga. Komunikasi bermedia

dapat dilakukan dalam jarak yang jauh karena disambungkan melalui media, sehingga orang yang ingin berkomunikasi tidak perlu bertemu tetapi dapat berkomunikasi. Apabila jika orang yang saling ingin berkomunikasi ini terhalang jarak yang jauh, tentu sangat dipermudah jika melakukan komunikasi menggunakan media, dapat menghemat waktu dan biaya.

Menurut De Vito ada lima faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif, yaitu:

- a. Keterbukaan pikiran, keterbukaan yang menunjukkan adanya sikap untuk saling terbuka antara pelaku komunikasi dalam melangsungkan komunikasinya.
- b. Empati, yaitu kemampuan seseorang memproyeksikan dirinya dalam peran terhadap orang lain.
- c. Kepositifan, yaitu sikap yang positif terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain.
- d. Dukungan, yaitu sikap pelaku komunikasi yang mendukung terjadinya komunikasi tersebut, tetapi pihak yang diajak berkomunikasi sudah menolak sejak awal, maka komunikasi yang diharapkan tidak akan terjadi.
- e. Kesamaan, yaitu adanya unsur kesamaan yang dimiliki oleh pihak-pihak yang berkomunikasi. Misalnya adanya unsur kesamaan bahasa dan budaya akan memudahkan terjadinya komunikasi yang efektif.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi Interpersonal Bermedia antara Dokter dan Pasien.

Komunikasi yang terjadi diantara dokter dan pasien melalui aplikasi “HaloDoc” dilakukan secara tidak tatap muka, maka bentuk komunikasinya pun hanya berupa komunikasi verbal. Komunikasi verbal terjadi, dimana dokter menangkap gejala pasien dari keluhan-keluhan yang diungkapkannya. Dari keluhan-keluhan ini akan muncul symbol-simbol yang dipahami oleh dokter dalam mendukung data diagnosa penyakit, namun hasil diagnosa sementara tersebut bukan kesimpulan akhir dari penyakit yang diderita oleh pasien.

Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan suatu komunikasi diantara dokter dan pasien diantaranya keterbukaan (openness), empati (empathy), dukungan (supportiveness), Sifat positif (positiveness) dan kesetaraan (equality), dari hasil pengukuran kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal bermedia yang terjadi sudah baik, dilihat adanya sikap keterbukaan yang ditunjukkan dokter dan pasien seperti dokter menjelaskan secara detail penyakit yang diderita pasien tersebut dan memberikan resep obat, sedangkan keterbukaan yang ditunjukkan pasien adalah dari menjelaskan keluhan-keluhan yang dialaminya kepada dokter tanpa ada yang ditutup-tutupi, adanya sikap positif, dukungan dan sikap empati yang ditunjukkan dokter

seperti perhatian yang lebih kepada pasien, mendorong pasien agar lebih banyak beristirahat dan memberi ucapan “semoga lekas sembuh” merupakan bentuk empati yang ditunjukkan dokter terhadap pasiennya.

B. Interaksi yang terjadi antara dokter dan pasien dalam aplikasi HaloDoc.

Interaksi dokter dan pasien bukan hanya sekedar hubungan kontrak yang bersifat sementara dimana seorang pasien datang ke seorang dokter kemudian pasien meminta pengobatan atas penyakitnya yang kemudian ada saling persetujuan untuk bekerjasama dengan batas waktu kesembuhan sebagai patokannya. Maupun sebuah hubungan antara penyakit, orang sakit dan penyembuh sakit dimana antara orang yang sakit dengan penyembuh sakit terkait oleh sebuah transaksi "jual-beli jasa" yang berlangsung dalam batas waktu tertentu, jika orang sakit itu merasa sembuh maka transaksi itu dianggap selesai, sedangkan jika orang sakit itu merasa belum sembuh maka transaksi itu akan terus berlanjut.

Berdasarkan teori *pattern variables* yang dikemukakan oleh Parson yang mengarahkan interaksi dokter-pasien sebagai sebuah alat untuk menganalisa tindakan-tindakan yang melatar belakangi bagaimana interaksi sosial ekonomi antara dokter dan pasien itu mengarah pada kerjasama. Juga sebuah teori yang dikemukakan oleh Freidson yang menganalisa interaksi dokter-pasien sebagai suatu bentuk pertentangan (konflik) antara pandangan awam yang ada pada pasien dan pandangan ahli yang ada dalam diri seorang dokter. Maka beranjak dari situlah interaksi dokter-pasien merupakan hubungan yang unik dimana selalu muncul dua "komponen" yaitu kerjasama dan konflik (pertentangan) yang bersifat sosial maupun ekonomi yang terjadi dalam aplikasi HaloDoc.

C. Hambatan komunikasi antara dokter dan pasien dalam proses penyembuhan melalui aplikasi HaloDoc.

Salah satu penyebab seringnya terjadi kasus malpraktek adalah pola komunikasi dokter dan pasien yang cenderung satu arah, disatu sisi dokter dianggap sebagai “dewa penyelamat”, sehingga posisinya ditinggikan, tetapi di sisi lain sikap paternalistic pasien membuatnya enggan atau malas bertanya kepada dokter. Hambatan inilah yang diduga melahirkan kesalahan pemaknaan dokter terhadap pasiennya, karena menerima informasi yang salah, alias tidak terjadi kesamaan makna dalam berkomunikasi antara dokter dan pasien. Kesalahan menangkap makna dunia kedokteran akan berakibat fatal, karena akan menyangkut jiwa manusia. Oleh karena itu, komunikasi dokter dan pasien akan menjadi bagian yang sangat vital dalam proses diagnosis penyakit. Hal-hal yang dapat menghambat komunikasi antara dokter dan pasien dalam aplikasi “HaloDoc” antara lain:

- a. Penggunaan simbol (istilah-istilah medis atau ilmiah yang diartikan secara berbeda, tidak dimengerti oleh pasien.

- b. Gangguan suara pada saat berada di keramaian
- c. Gangguan sinyal apabila berada di wilayah yang sulit sinyal.
- d. Pseudo komunikasi (tetap berkomunikasi dengan perbedaan persepsi atau pemahaman tentang hal yang dibicarakan).

D. Alasan masyarakat memilih menggunakan aplikasi "HaloDoc" untuk berkomunikasi dengan dokter.

Semakin maraknya penggunaan telepon pintar di masyarakat saat ini tidak terlepas dari perilaku para pengguna yang aktif memilih dan menggunakan *smartphone* dengan berbagai alasan atau motif tertentu. Mereka merupakan audiens atau khalayak yang secara aktif memilih memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda di dalam menggunakan media. Hal tersebut telah sesuai dengan teori yang digunakan peneliti yaitu penggunaan dan kepuasan (*uses and gratifications*) yang menyatakan bahwa "pengguna media dilihat sebagai individu aktif dan memiliki tujuan, mereka bertanggung jawab dalam pemilihan media yang akan mereka gunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka dan individu ini tahu kebutuhan mereka dan bagaimana cara memenuhinya".

Alasan masyarakat memilih berkomunikasi melalui aplikasi HaloDoc ini disebabkan faktor kepraktisan, kenyamanan, hemat waktu dan biaya serta pemenuhan gaya hidup masyarakat akan layanan kesehatan digital tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal bermedia antara dokter dan pasien sudah berjalan dengan baik, terlihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi seperti keterbukaan, sikap empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan.
2. Berdasarkan teori *pattern variables* yang dikemukakan oleh Parson yang mengarahkan interaksi dokter-pasien sebagai sebuah alat untuk menganalisa tindakan-tindakan yang melatar belakangi bagaimana interaksi sosial ekonomi antara dokter dan pasien itu mengarah pada kerjasama. Juga sebuah teori yang dikemukakan oleh Freidson yang menganalisa interaksi dokter-pasien sebagai suatu bentuk pertentangan (konflik) antara pandangan awam yang ada pada pasien dan pandangan ahli yang ada dalam diri seorang dokter. Maka beranjak dari situlah interaksi dokter-pasien merupakan hubungan yang unik dimana selalu muncul dua "komponen" yaitu kerjasama dan konflik (pertentangan) yang bersifat sosial maupun ekonomi yang terjadi dalam aplikasi HaloDoc.
3. Hambatan komunikasi yang paling sering terjadi adalah hambatan sematik berupa penggunaan istilah kedokteran yang tidak dipahami pasien.
4. Faktor kepraktisan, kenyamanan, hemat waktu dan biaya serta gaya hidup menjadi alasan masyarakat

lebih memilih berkomunikasi melalui aplikasi "HaloDoc".

V. SARAN

A. Saran Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pengembangan ilmu komunikasi terutama pada komunikasi interpersonal bermedia.
2. Bagi peneliti yang lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya adalah dapat menggunakan pendekatan teori computer mediated communication (CMC) dalam membahas mengenai pola komunikasi interpersonal bermedia. Serta dampak yang terjadi dari pergeseran pola komunikasi semenjak adanya media sebagai sarana komunikasi.

A. Saran Praktis

1. Terlihat bahwa masih seringnya terjadi miss communication diantara dokter dan pasien yang terjadi pada komunikasi interpersonal bermedia, sebaiknya dokter memilih kata-kata atau istilah yang sesuai dan tidak membingungkan pasien sebagai orang yang awam terhadap istilah dalam ilmu kedokteran.
2. Bagi dokter agar bisa memastikan pasien yang berkonsultasi melalui media faham atas hasil diagnosa yang diberikannya, dengan bertanya langsung pada pasien tersebut atas kejelasan informasi yang diterimannya. Begitupun pasien agar tidak enggan untuk bertanya kembali apabila ada yang tidak jelas.
3. Bagi pengguna aplikasi layanan kesehatan digital ada baiknya lebih bijak dan efisien dalam menggunakan media komunikasi tersebut agar menghindari munculnya gejala sikap anti sosial. Hal tersebut terlihat dari kurangnya intensitas komunikasi non verbal yang terjadi diantara dokter dan pasien dimana melalui aplikasi tersebut baik dokter maupun pasien tidak bertemu secara fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hayati, Nurul dan Anisah, Nur. 2018. *Pola Komunikasi Dokter Bedah Umum dan Pasien dalam Proses Penyembuhan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah.
- [2] Liliwari, Alo. 2013. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [3] Morissan, A.M. 2010. *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- [4] Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- [5] Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*. Yogyakarta: Graha Ilmu.