

PELAYANAN KONSULTASI DOKTER SECARA ONLINE MENGUNAKAN VIDEO CALL WHATSAPP DI KLINIK AMANAH MEDIKA

Ferdiana Rossi¹, Siti Nur Jannah², Margaretha Evi Yuliana³

^{1,2}Mahasiswa Universitas Duta Bangsa

e-mail: ¹210101095@mhs.udb.ac.id, ²210101082@mhs.udb.ac.id

³Dosen Universitas Duta Bangsa

Email: margaretha@udb.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah industri kesehatan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu dampak positif yang paling mencolok adalah peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui teknologi informasi, khususnya melalui aplikasi WhatsApp. Aplikasi ini memungkinkan calon pasien untuk melakukan konsultasi kesehatan secara online melalui video call dengan dokter. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk menggali motif penggunaan konsultasi kesehatan online melalui aplikasi WhatsApp dan tingkat kepercayaan pasien terhadap hasil diagnosa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menggunakan konsultasi online karena kesibukan dan kenyamanan, dan tingkat kepercayaan tergantung pada hasil diagnosa yang diberikan. Kesimpulannya, konsultasi kesehatan online melalui WhatsApp dapat memberikan akses yang lebih mudah dan solusi untuk keluhan kesehatan ringan, namun pasien cenderung ragu jika disarankan untuk pemeriksaan lebih lanjut. Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang penggunaan teknologi dalam kesehatan dan pengaruhnya terhadap perilaku pasien.

Kata kunci: Teknologi, Konsultasi, WhatsApp, Kepercayaan, Aksesibilitas

Abstract

This research explores the use of the WhatsApp application for online health consultations at Amanah Medika Clinic. In recent years, information technology has changed the face of the health industry, enabling better service accessibility. This technology allows patients to access health information and consult medical personnel through WhatsApp video calls. This research uses qualitative research methods with a phenomenological approach and involves six informants. The motive for using the WhatsApp application for online health consultation is divided into two categories, namely "because of" and "in order to." The results show that patients have a high level of trust in online health consultations, but this trust health consultations, but this trust depends more on the results of the diagnosis. If the results of the diagnosis do not lead to serious action, patients tend to trust and follow the doctor's advice. However, if the results of the diagnosis lead to a laboratory examination or face-to-face consultation with a doctor, patients tend to refuse. This research illustrates the importance of patients' understanding of online health consultations through the WhatsApp application and highlights the positive role of technology in improving the accessibility of health services.

Meanwhile, this study also notes that patient confidence levels can be influenced by personal fears and beliefs. Therefore, it is necessary to take a wise approach in conveying information and diagnosis that can affect patient behavior.

Keywords: *Accessibility, Consulting, Technology, Trust ,WhatsApp*

Pendahuluan

Pada tahun belakangan ini, teknologi informasi mengalami perkembangan serta berhasil mengubah wajah industri kesehatan secara signifikan. Kemajuan dalam teknologi informasi telah membawa manfaat yang besar bagi sektor kesehatan, mulai dari peningkatan aksesibilitas hingga peningkatan kualitas pelayanan [1]. Salah satu dampak positif yang paling mencolok adalah peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Melalui teknologi informasi, individu dapat mengakses informasi kesehatan secara cepat dan mudah melalui internet [2].

Telemedicine adalah salah satu wujud gebrakan teknologi yang fungsinya adalah untuk berkonsultasi daring (online). Seluruh pasien yang ingin berkonsultasi mengenai permasalahan kesehatannya dapat melakukannya secara daring dan akan ditangani seperti diberikan suatu arahan atas permasalahan yang dikonsultasikan [3]. Dengan adanya kemajuan teknologi sekarang ini bisa membantu aktivitas sehari-hari. Sekarang calon pasien tak perlu lagi kelelahan dalam melakukan perjalanan jauh, sebab ada beragam alat transportasi yang dapat dimanfaatkan. Calon pasien pun tak perlu kesulitan dalam berkomunikasi karena terpisah oleh jarak dan waktu.

Teknologi memudahkan calon pasien untuk bisa berkomunikasi dengan banyak orang walaupun dengan keadaan terpisah jarak yang jauh. Teknologi tak hanya berkembang untuk alat komunikasi ataupun alat transportasi. Teknologi juga berkembang di dunia kesehatan. Beragam peralatan medis dikembangkan dengan teknologi canggih yang bisa membantu proses pengobatan suatu penyakit. Saat ini konsultasi ke dokter dapat dilakukan dengan cara online, tanpa harus datang ke klinik atau juga rumah sakit. Terlebih lagi sekarang ada berbagai platform konsultasi Dokter secara online yang mempermudah calon pasien untuk mengakses layanan kesehatan. Selain mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan konsultasi kesehatan, adanya beragam fitur canggih dalam aplikasi layanan kesehatan masyarakat juga dapat mengakses konsultasi medis dengan dokter sesuai keinginan.

Secara keseluruhan, perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam industri kesehatan. Melalui aksesibilitas yang lebih baik, peningkatan efisiensi, dan inovasi dalam diagnosis dan perawatan, teknologi informasi terus mengubah cara penulis mengelola kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup. Selain itu, teknologi informasi juga telah meningkatkan efisiensi dan koordinasi dalam industri kesehatan. Penggunaan sistem manajemen rekam medis elektronik memungkinkan penyimpanan dan pertukaran data pasien dengan aman dan efisien di antara berbagai lembaga kesehatan. Dengan begitu, dokter dan tenaga

medis dapat dengan mudah mengakses riwayat medis pasien, mengurangi kesalahan pengobatan, dan memberikan perawatan yang lebih terkoordinasi [2].

Aplikasi Whatsapp atau yang akrab disebut WA merupakan suatu aplikasi dengan menggunakan teknologi instant messaging seperti SMS yang membutuhkan internet [4]. WhatsApp Messenger adalah salah satu aplikasi pesan instan yang dikenal dengan lintas platform secara gratis dan sengaja dirancang untuk pemenuhan kebutuhan serta mengimbangi kinerja ponsel-ponsel cerdas. Pertukaran pesan melalui aplikasi ini tidak lagi menggunakan pulsa layaknya "sms" akan tetapi dilakukan dengan menghubungkan ponsel dengan internet. Penggunaan WhatsApp ini adalah untuk mengobrol secara daring/online, saling membagi file, foto, dan lain sebagainya. Proses komunikasi yang dihasilkanpun cenderung lebih efisien, karena seluruh pengguna dapat melakukan panggilan atau chat tanpa terhalang jarak, waktu, dan biaya karena hanya dengan jaringan internet yang memadai. Seperti halnya video call, cara ini sangat mempermudah seluruh masyarakat untuk dapat melakukan komunikasi bahkan dengan jarak yang sangat jauh, sehingga dalam hal ini telah membuktikan bahwa kegiatan komunikasi saat ini telah memasuki fase yang cukup canggih tanpa harus risau permasalahan apapun. Cara ini juga dapat dengan mudah mengetahui bagaimana kondisi seseorang yang sedang jauh dari diri kita. Komunikasi menggunakan video call whatsapp salah satu alternatif komunikasi yang efektif untuk mengetahui keadaan seseorang yang jauh. Mudahnya akses informasi dan konsultasi kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Terutama di era digital saat ini, di mana teknologi telah mengubah cara kita mendapatkan informasi dan layanan dalam berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan [5].

Dalam rangka meningkatkan akses kesehatan bagi pasien Klinik Amanah Medika, diperlukan upaya untuk memperkenalkan kemudahan akses informasi dan konsultasi kesehatan secara online. Salah satu platform yang dapat digunakan adalah aplikasi WhatsApp. Aplikasi ini menyediakan fitur video call yang bisa dimanfaatkan sebagai platform konsultasi online, di mana masyarakat dapat dengan sederhana menanyakan pertanyaan atau memperoleh saran medis melalui ponsel mereka.

Dalam konteks ini, penting untuk memberikan pemahaman kepada calon pasien tentang kemudahan akses konsultasi kesehatan secara online melalui aplikasi WhatsApp. Penyuluhan tentang bagaimana cara pendaftaran online melalui aplikasi, cara menggunakan layanan ini, dan manfaat yang ditawarkan dapat memberikan pemahaman kepada calon pasien tentang bagaimana mereka dapat memanfaatkan teknologi ini untuk memperoleh informasi dan saran kesehatan yang akurat.

Dengan memperkenalkan akses konsultasi kesehatan secara online melalui aplikasi WhatsApp kepada calon pasien Klinik Amanah Medika, diharapkan calon pasien akan lebih mudah mengakses informasi kesehatan, mengatasi masalah kesehatan

yang ringan, atau menerima arahan untuk kunjungan lebih lanjut ke fasilitas kesehatan yang lebih khusus.

Metode

Metode yang dilakukan untuk penelitian ini adalah dengan memanfaatkan metode kualitatif dan dengan pendekatan secara fenomenologi. Menurut Emzir [6], penelitian kualitatif yaitu berbentuk deskriptif. Data yang dihimpun cenderung bersifat naratif atau visual daripada berupa data numerik. Pasa hasil penelitiannyapun akan tertulis dengan petikan dari seluruh data yang digunakan untuk nantinya akan dapat menggambarkan serta memberikan bukti secara visual. Seluruh data yang digunakan dalam penelitian, merupakan hasil daripada wawancara secara langsung, catatan baik catatan singkat dan kondisi di lapangan, video dan gambar serta sumber-sumber data resmi yang lainnya. Menurut Moleong [6], Bogdan dan Taylor juga mengartikan metode kualitatif sebagai suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Mereka menjelaskan bahwa pendekatan ini fokus pada latar belakang dan individu secara menyeluruh (keseluruhan). Definisi dari fenomenologi sendiri adalah sebuah pendekatan penelitian yang didalamnya akan mendeskripsikan suatu esensi dari fenomena yang menjadi topik dengan juga akan mengeksplorasi dari berbagai sudut pandang mereka yang tentunya pernah mengalami atau pernah melakukan [7]. Penulis menerapkan pendekatan fenomenologi dalam penelitiannya untuk memahami mengapa pasien memilih konsultasi kesehatan secara online melalui video call WhatsApp. Dalam pendekatan ini, peneliti secara langsung menyelidiki kesadaran yang muncul dari pengalaman tersebut, sehingga dapat melihatnya dari sudut pandang orang yang mengalami pengalaman tersebut, yaitu perspektif orang pertama.

Subjek penelitian merupakan informan yang berperan sebagai pemberi informasi dalam proses penelitian. Informan merupakan orang dengan memiliki latar belakang tertentu yang bersedia memberikan seluruh informasi yang diketahuinya dengan sesuai situasi, latar, dan topik untuk menjadi data pada sebuah penelitian yang sedang berlangsung [8]. Dalam penelitian ini, subjek penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, dan kriteria informannya adalah :

1. Pernah berkonsultasi secara online (video call WhatsApp),
2. Telah berkonsultasi secara online minimal 3x atau lebih, serta memahami bagaimana alur dalam berkonsultasi secara online,
3. Bersedia melakukan komunikasi secara personal dan intens selama penelitian.

Antara bulan Agustus hingga Oktober 2023, penulis telah mewawancarai enam orang yang dianggap mewakili subjek penelitian ini. Informan diidentifikasi dari daftar pasien yang telah mengajukan pertanyaan, kemudian penulis mencoba menemukan mereka melalui nomor WhatsApp dan mencocokkannya dengan rekam

medis dalam aplikasi WhatsApp, lalu menghubungi mereka baik melalui panggilan video maupun pesan pribadi.

Table 1. Daftar Informan

N o	Inisial	Umur	Pekerjaan
1	KI	58 Tahun	Ibu Rumah Tangga
2	ES	27 Tahun	Karyawan Swasta
3	FR	22 Tahun	Mahasiswa
4	EK	27 Tahun	Ibu Rumah Tangga
5	SN	35 Tahun	Karyawan Bank
6	A	42 Tahun	Guru SMK

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui dua metode utama, yaitu observasi dan wawancara mendalam. Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan peneliti berada di lapangan dan mengamati peristiwa yang tengah berlangsung. Dalam teknik observasi, peneliti dapat dengan langsung melihat, mencatat, serta berinteraksi dengan aktivitas para informan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan mencapai pemahaman yang lebih dalam mengenai makna dari perilaku yang sedang diamati. Selama observasi, penulis juga membangun komunikasi dengan para informan melalui akun media sosial mereka, menanyakan kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Selain observasi, kami juga menggunakan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang berkisar dari yang umum hingga yang sangat rinci. Wawancara bertujuan untuk meraih pemahaman yang lebih dalam dan mengungkap data secara lebih mendalam. Metode ini didasarkan pada laporan diri informan atau pengungkapan pengetahuan dan keyakinan pribadi [9]. Hubungan yang telah kami bentuk sebelumnya dengan para informan menjadi landasan dalam pelaksanaan wawancara yang mendalam. Kedekatan ini menciptakan komunikasi antara penulis dan informan yang mirip dengan pertemanan, sehingga informan lebih terbuka dan merasa nyaman saat memberikan informasi yang diperlukan.

Hasil dan Pembahasan

Klinik Amanah Medika memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai sarana untuk pasien berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai kondisi kesehatan mereka secara daring. Motif penggunaan konsultasi online ini bervariasi di antara informan, dan penulis mengkategorikan motif tersebut kedalam "*because of motive*" dan "*in order to motive*".

Motif yaitu landasan atas perilaku serta tindakan dari diri seseorang. Keputusan informan untuk menggunakan aplikasi WhatsApp dalam penelitian ini menjadikan aplikasi WhatsApp menjadi subjek yang menarik untuk mendalaminya, terutama terkait dengan motif yang mendasari penggunaan aplikasi tersebut. Penulis meyakini bahwa efektivitas dan kredibilitas konsultasi secara online dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap akurasi informasi yang mereka terima. Sebelum kita mengevaluasi efektivitas aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna, memahami motif yang mendasari perilaku tersebut adalah hal yang penting.

Because of Motive Melakukan Konsultasi Kesehatan Online

Motif "sebab" adalah dasar atau alasan pendorong seorang informan pada penelitian ini untuk berkonsultasi medis online melalui Aplikasi WhatsApp. Tiga informan mengungkapkan bahwa selama tiga bulan terakhir tahun 2023, mereka telah menggunakan aplikasi WhatsApp dengan rerata 5x sampai dengan 6x untuk berkonsultasi mengenai seluruh keluhan pada kesehatan yang mereka alami, dan juga keluarga mereka tentunya. Hasil wawancara melalui WhatsApp mengungkapkan bahwa terdapat paling tidak dua alasan utama yang mendasari penggunaan aplikasi konsultasi kesehatan secara online melalui Aplikasi WhatsApp.

Generasi milenial sekarang ini yang mendominasi seluruh lapisan masyarakat, dan tentunya lebih *aware* dengan masalah kesehatan. Walaupun banyak sekali ditemui artikel dan bacaan tentang kesehatan serta cara-cara untuk menjaga kebugaran, namun sebagian besar masyarakat masih sangat membutuhkan hadirnya seorang dokter dalam sesi-sesi konsultasi. Akan tetapi kendala jadwal yang cukup padat membuat sebagian besar masyarakat tersebut tidak dapat menyempatkan waktu untuk dapat berkonsultasi dengan tatap muka, kendala lainnya adalah jumlah dokter yang cenderung tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang ada disuatu daerah terutama Indonesia. Oleh karena kendala tersebut, saat ini banyak sekali penyedia layanan kesehatan memanfaatkan sesi konsultasi dengan menggunakan daring melalui perantara pesan instan yaitu whatsapp. Cara ini sangat memudahkan seluruh pasien yang mengklaim dirinya sangat sibuk berkegiatan, dan juga cara ini tidak akan menurunkan kualitas pelayanan sebuah pelayanan kesehatan karena dokter dan pasiennya tetap bisa berkomunikasi secara dua arah, hanya saja dengan menggunakan perantara yaitu HP. Konsultasi online juga tidak memakan biaya yang banyak, bahkan sebagian besar digratiskan. Ini merupakan alasan yang paling utama dan pokok mengapa para informan, sebagaimana yang diungkapkan oleh KL, seorang ibu rumah tangga, memilih untuk menggunakan Aplikasi WhatsApp sebagai metode konsultasi kesehatan secara daring.

"...di keluarga kami, kami semua memiliki jadwal padat dengan aktivitas masing-masing. Sementara gejala seperti sakit kepala, demam, atau pilek adalah hal yang umum terjadi sebelumnya. Oleh karena itu, menurut pendapat saya, berkonsultasi secara

online sudah mencukupi...." (Wawancara dengan informan KL pada Tanggal 4 Agustus 2023).

Informasi serupa juga diungkapkan oleh ES, seorang karyawan pada salah satu perusahaan swasta. ES menyatakan:

"...saya sering lembur dan jadwal padat mba, jadi lebih suka konsultasi online di rumah. kondisi pekerjaan membuat saya stres, jadi konsultasi online terasa nyaman. saya cukup tanyakan keluhan secara online kepada dokter di Klinik Amanah Medika saat perlu konsultasi..." (Wawancara dengan informan ES pada tanggal 18 September 2023).

Adanya suatu informasi yang telah disusun serta disampaikan pada pasien ketika terdapat indikasi suatu pertanyaan yang serupa, hal ini kemudian menjadikan konsultasi secara online dianggap sebagai cara yang cukup sangat membantu meredakan kekhawatiran yang sedang masyarakat alami pada saat itu. Alasannya, kadang informasi yang didapat masyarakat dari tenaga medis yang dipercayainya tidak hanya akan menjawab pertanyaan khusus mereka, namun juga akan menjawab pertanyaan lainnya yang mempunyai kesamaan, sehingga pasien akan memperoleh pengetahuan secara tidak langsung setelah berkonsultasi dengan dokter.

"Saat itu saya sedang mengalami gejala pilek, Mbak... Saya bersin-bersin sepanjang hari, berapa kali tepatnya saya lupa, tapi cukup sering, Mbak... Ketika saya berkonsultasi dengan dokter online, saya menerima banyak pertanyaan yang sangat mirip dengan kondisi saya, jadi sangat membantu saya. Selain itu, ada juga banyak informasi tambahan yang disampaikan. Saya jadi tidak perlu bertanya lagi, kan..." (Wawancara dengan informan FR pada tanggal 14 Oktober 2023).

Because of motive seluruh pasien dalam hal ini, seorang informan penelitian atas dasar kondisi jadwal yang padat pada pasien. Hasil konsultasi kesehatan online yang mereka terima ternyata memberikan rasa kenyamanan dan perasaan lega kepada pasien. Pada dasarnya penyebab di balik konsultasi kesehatan online para informan adalah untuk mencari solusi terhadap jadwal yang padat yang dimiliki pasien.

Motif "tujuan" mengacu pada harapan sebenarnya dari tindakan yang dilakukan. Penggunaan Aplikasi WhatsApp sebagai alternatif untuk konsultasi kesehatan online melalui panggilan video WhatsApp pada pasien yang memiliki jadwal padat pastinya bukan tanpa alasannya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan solusi, rekomendasi obat yang aman dan sesuai, serta mencapai rasa kenyamanan yang diharapkan melalui konsultasi kesehatan online melalui panggilan video WhatsApp.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, gejala kesehatan yang mungkin dianggap sepele oleh pasien juga menjadi salah satu motivasi pasien untuk melakukan konsultasi dokter secara online. Melalui konsultasi kesehatan online ini, mereka

dapat memperoleh informasi dan solusi untuk mengatasi masalah kesehatan tersebut. Selain diagnosis yang diberikan, konsultasi kesehatan online melalui video call WhatsApp juga menyediakan informasi tambahan terkait keluhan pasien.

"...Tentu saja, saya berharap mendapatkan solusi, Mbak... Saya tidak akan menyampaikan keluhan jika tidak ada solusi, kan? Jadi, saya ingin tahu langkah-langkah yang harus saya ambil dalam situasi seperti ini. Saya ingin mengetahui apa yang perlu dikonsumsi untuk menjaga daya tahan tubuh, serta apa yang harus dilakukan atau dihindari. Menurut saya, yang penting adalah mendapatkan solusi yang dapat membantu...." (wawancara dengan informan EK tanggal 7 September 2023).

Solusi beserta informasi terkait yang disampaikan selama konsultasi online berlangsung oleh pasien tidak berasal dari mesin penjawab, dikarenakan dalam beberapa situasi, pasien memiliki kesempatan untuk berinteraksi secara lebih mendalam dan mendetail dengan dokter yang melakukan diagnosis mereka melalui panggilan video. Hal ini membuat pasien merasa seakan-akan mereka sedang berkonsultasi secara langsung dengan dokter, sehingga jawaban yang diberikan memberikan perasaan lega.

"...tentu saja, kita masih bisa bertanya lebih mendalam ya Mbak... Pertanyaan yang lebih spesifik akan dijawab langsung oleh dokternya nanti, jadi rasanya seperti berkonsultasi langsung di rumah sakit. Sehingga informasi dan diagnosis yang diberikan terasa sungguh-sungguh seperti dokter yang berbicara kepada kita, bukan mesin. Dan memang, untuk pertanyaan yang lebih rinci, dokterlah yang akan memberikan jawaban, bukan mesin.?..." (wawancara dengan informan SN tanggal 25 September 2023).

Alasan lainnya yang juga sebagai pendorong seluruh informan untuk berkonsultasi secara online melalui aplikasi karena akan mendapatkan beberapa rekomendasi obat yang aman dan dapat didapatkan di apotek tanpa membutuhkan resep dokter. Selain itu, jika situasinya dianggap cukup serius, para dokter di aplikasi tersebut dapat menyarankan pasien untuk melakukan konsultasi dengan dokter spesialis.

"...Keuntungannya ya Mbak, kita diberi penjelasan tentang obat yang aman dan dapat dibeli di apotek tanpa membutuhkan resep dokter. Misalnya, jika saya merasa tidak enak badan saat sedang bekerja, saya dapat langsung mengonsumsi vitamin atau obat yang sesuai karena telah direkomendasikan oleh dokter saat konsultasi sebelumnya. Jadi, tidak sembarangan minum vitamin. Selain itu, kita dapat dengan cepat memilih dokter yang sesuai...." (Wawancara dengan informan A tanggal 2 Oktober 2023).

Informasi serta solusi yang diperoleh oleh pasien setelah berkonsultasi online membuat mereka nyaman. Berbagai keluhan dianggap ringan setelah berkonsultasi

dan juga menerima rekomendasi obat serta penanganan yang tepat dari dokter, semuanya tersedia dalam satu Aplikasi yaitu konsultasi kesehatan online dengan melakukan panggilan video WhatsApp. Penulis memandang bahwa konsultasi online ini merupakan sebuah bentuk pertolongan yang pertama untuk masyarakat yang ingin memperoleh informasi kesehatan yang lain, serta yang tak kalah pentingnya, sumber informasinya pun dari nama-nama dokter yang mempunyai kredibilitas hingga keahlian terjamin. Sehingga seluruh informasi yang disampaikan olehnya akan dianggap lebih dapat dipertanggungjawabkan. Motif penggunaan aplikasi WhatsApp untuk konsultasi kesehatan online pada akhirnya menjadi hak para pasien, apakah akan menggunakannya atau tidak. Tentu saja, ada kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan tersebut, namun penelitian ini membatasi diri hanya pada pembahasan motif dan tingkat kepercayaan yang diberikan pasien kepada dokter serta hasil diagnosis yang diberikan.

Ketika penulis mengulas tingkat kepercayaan, penulis sebenarnya sedang membicarakan sejauh mana seluruh informasi yang telah diberikan oleh dokter dalam aplikasi konsultasi kesehatan online mampu memastikan pasien dan merubah cara mereka berperilaku. Dalam upaya wawancara mendalam ini, penulis berusaha untuk melihat serta menganalisis seberapa tingkat kepercayaan para pasien tersebut atas dasar kedalaman (kekuatan diagnosis) dalam merubah perilaku serta sikap pasien tersebut. Tingkat kepercayaan pada pasien dengan hasil konsultasi online/daring menunjukkan, pasien akan lebih percaya pada hasil diagnosis tenaga medis dengan diagnosa penyakit yang ringan, kebalikannya apabila ditemui diagnosa berat dan tenaga medis mengarahkan untuk berkonsultasi secara langsung dengan dokter, akan cenderung diabaikan oleh para pasien [10].

Dalam penelitian ini, penulis menemukan dua aspek menarik terkait tingkat kepercayaan pasien terhadap diagnosis dokter dalam konsultasi kesehatan online. Pertama, apabila hasil diagnosis tidak menunjukkan adanya masalah serius, pasien cenderung merasa bahwa mereka tidak perlu melakukan konsultasi lebih lanjut atau mengambil tindakan spesifik seperti berkonsultasi dengan dokter spesialis atau menjalani pemeriksaan laboratorium. Para informan dalam penelitian ini cenderung mempercayai hal tersebut. Selain itu, pasien juga menerapkan saran beserta informasi yang diberikan oleh dokternya dalam kehidupan sehari-hari yang dijalani, seperti mengonsumsi vitamin yang disarankan dan menjaga kesehatan dengan baik.

"...dalam situasi di mana hasil diagnosis tidak menunjukkan bahaya serius, saya merasa bersyukur dan mengikuti saran yang diberikan, seperti memilih makanan sehat, menghindari makanan cepat saji, dan mengonsumsi vitamin. Bagi saya, itu membuat saya merasa lebih nyaman...." (wawancara dengan informan ES tanggal 7 Oktober 2023).

Akan tetapi, tidak kalah menarik juga ketika hasil diagnosa menunjukkan perlunya pasien tersebut untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis atau menjalani pemeriksaan laboratorium, dan juga menyarankan mereka untuk berkonsultasi

dengan dokter di kota tempat tinggal mereka, pasien cenderung mengabaikannya. Mereka merasa bahwa informasi atau diagnosis serius seperti itu tidak dapat diperoleh secara memadai melalui konsultasi online. Selain itu, ada ketakutan dari pasien terhadap hasil pemeriksaan laboratorium dan kecemasan atas kemungkinan menerima berita bahwa mereka mungkin memiliki riwayat penyakit tertentu atau didiagnosis menderita penyakit yang memerlukan perawatan dari dokter spesialis.

"...saat itu, saya bertanya tentang kondisi ayah saya karena beliau telah mengalami sesak nafas selama 3 hari dan memiliki riwayat penyakit asma. Namun, setelah membaca hasil diagnosa yang menyarankan untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis dan menjalani pemeriksaan laboratorium, keluarga kami menjadi cemas dan bertanya-tanya apakah memang bisa mendapatkan pemahaman tentang penyakit serius hanya melalui percakapan saja. Akhirnya, kami memutuskan untuk tidak mengikuti saran atau diagnosisnya, Mbak...." (wawancara dengan informan FR tanggal 7 September 2023).

Hasil analisis penulis menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pasien tidak dipengaruhi oleh identitas dokter yang merawat mereka, karena para pasien atau informan dalam penelitian ini lebih cenderung mempercayai kredibilitas dokter-dokter yang berpraktek dalam Aplikasi WhatsApp video call yang digunakan untuk konsultasi online. Sebaliknya, tingkat kepercayaan pasien lebih terkait dengan sejauh mana mereka memandang risiko dalam diagnosis yang diberikan oleh dokter-dokter tersebut. Pasien cenderung mempercayai apa yang sesuai dengan keyakinan mereka, dan sebaliknya, mereka cenderung meragukan informasi yang tidak sejalan dengan keyakinan mereka.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini menyimpulkan bahwa motif penggunaan aplikasi WhatsApp melalui video call di Klinik Amanah Medika untuk konsultasi kesehatan online dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua: karena motif "because of," situasi yang tidak nyaman dan jadwal yang sangat padat membuat pasien enggan untuk melakukan konsultasi langsung atau pergi ke klinik. Alasan yang kedua adalah "in order to," dalam hal ini, pasien memanfaatkan konsultasi online untuk memperoleh informasi, solusi untuk keluhan, rekomendasi vitamin atau obat, dan bahkan merasa lebih nyaman dalam menghadapi kekhawatiran mereka terkait gejala yang mereka alami.

Secara umum, pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap konsultasi kesehatan online karena memberikan kemudahan akses informasi kesehatan. Namun, tingkat kepercayaan ini lebih bergantung pada hasil diagnosa. Jika hasil diagnosa tidak mengindikasikan perlunya tindakan serius, pasien cenderung percaya serta akan mengikuti saran dari dokter. Akan tetapi, apabila hasil konsultasinya mendorong untuk pemeriksaan lab dan juga pertemuan langsung dengan dokter, pasien cenderung menolak dan merasa kurang valid.

Daftar Pustaka

- [1] G. G. Sari and W. Wirman, "Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia," *J. Komun.*, vol. 15, no. 1, pp. 43–54, 2021, doi: 10.21107/ilkom.v15i1.10181.
- [2] D. M. Putra, C. M. Hunna, and W. Fadhila, "Analisis Pelaksanaan SIMRS Pada Unit Kerja Rekam Medis Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Analysis Of Implemetation Of SIMRS In Medical Recording Unit With Technology Acceptance Model (TAM) Method Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKE," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.31983/jrmik.v4i2.8401.
- [3] J. Vidal-Alaball *et al.*, "Telemedicine in the face of the COVID-19 pandemic," *Aten. primaria*, vol. 52, no. 6, pp. 418–422, 2020, doi: 10.1016/j.aprim.2020.04.003.
- [4] S. Suharti, F. Nur, and N. Khusnah, "Whatshaap sebagai media pembelajaran media online," *AKSIOMA J. Progr. Stud. Pendidik. Mat.*, vol. 10, no. 3, pp. 1893–1901, 2021.
- [5] R. Atsani and G. T. Anjari, "Telemedicine Sebagai Platform Konsultasi Kesehatan Mental di Era Industri 4.0," *Assert. Islam. Couns. J.*, vol. 2, no. 01, pp. 13–22, 2023.
- [6] D. Afnan, "Fungsi Humas Desa Sebagai Pengelola Informasi di Era Keterbukaan Informasi Publik," *J. Soshum Insentif*, pp. 153–163, Oct. 2019, doi: 10.36787/jsi.v2i2.135.
- [7] B. E. Neubauer, C. T. Witkop, and L. Varpio, "How phenomenology can help us learn from the experiences of others," *Perspect. Med. Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 90–97, 2019, doi: 10.1007/s40037-019-0509-2.
- [8] L. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- [9] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- [10] S. Stewart, B. McMillan, and Y. Pyne, "Medical problem apps," *Smartphone Apps Heal. Wellness*, pp. 51–72, Jan. 2023, doi: 10.1016/B978-0-323-99271-8.00009-7.