

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia secara intrinsik terlibat dalam komunikasi, dimana setiap perilaku memiliki potensi untuk diinterpretasikan. Mulyana (2014) menjelaskan bahwa manusia tidak dapat tidak berkomunikasi, setiap perilaku mempunyai potensi untuk ditafsirkan, meskipun saluran linguistik tertutup namun komunikasi tidak dapat ditolak. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi antarmanusia bukan hanya terbatas pada pertukaran informasi, tetapi juga menjadi fondasi utama dari interaksi sosial dan pemaknaan masyarakat yang kompleks.

Interaksi sosial terjadi di dalam ruang lingkup masyarakat baik antar individu maupun dalam kelompok tertentu. Maunah (2014) interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis, menyangkut hubungan antara individu, antara kelompok maupun antara individu dengan kelompok. Jadi, interaksi sosial merupakan dinamika relasi antara individu, antar kelompok, dan antara individu dengan kelompok lainnya.

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial dan dalam menjalani kehidupan terjadi proses sosial yang terbentuk dengan adanya interaksi sosial. Interaksi sosial memiliki bentuk lain khususnya dalam menjelaskan proses sosial tersebut. Menurut Xiao (2018), interaksi sosial adalah kunci dari semua kehidupan sosial, tanpa adanya interaksi sosial tidak akan mungkin ada kehidupan. Sebab, syarat utama dari adanya atau hadirnya aktivitas-aktivitas sosial adalah adanya interaksi sosial. Interaksi sosial sendiri merupakan hubungan yang dinamis, dimana

hubungan tersebut berkaitan dengan hubungan antar perseorangan, antara kelompok satu dengan kelompok yang lainnya, maupun hubungan antara perseorangan dengan kelompok. Tidak jarang disebutkan bahwa seseorang akan menjadi sulit untuk bertahan hidup, apabila ia tidak menjalin interaksi dengan seorang individu lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa interaksi sosial adalah pondasi utama dari proses-proses sosial yang terjadi di dalam masyarakat.

Pertumbuhan pesat teknologi komunikasi saat ini memberikan dampak pada perkembangan interaksi sosial. Basit et al (2022) mengatakan bahwa dalam konteks dinamika interaksi sosial, teknologi komunikasi berperan sangat penting. Kehadirannya menjadi krusial karena adanya kebutuhan yang meningkat akan pertukaran informasi yang efisien dan cepat. Dengan demikian, peran teknologi komunikasi saat ini tidak hanya sekadar mendukung, melainkan juga menjadi pendorong utama dalam memfasilitasi interaksi sosial yang berkembang pesat.

Teknologi telah menjadi suatu kebutuhan yang semakin penting bagi masyarakat dalam mempermudah aktivitas sehari-hari. Permintaan akan akses internet yang semakin meningkat menjadi hasil dari kebutuhan ini. Dalam fungsinya, teknologi bukan hanya sekadar alat bantu, tetapi juga merupakan bidang ilmu yang mempelajari sistem komputer serta mengembangkan aplikasi atau perangkat yang terkoneksi dalam suatu jaringan, bertujuan untuk mendukung dan mempermudah kegiatan manusia. Menurut survei terbaru oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022), pengguna internet harian di Indonesia mencapai 210 juta jiwa. Temuan tersebut juga menunjukkan

pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia, mencapai 77,02% dari populasi, dibandingkan dengan sekitar 64,80% pada tahun 2018 dan 73,70% pada tahun 2019-2020. Dengan demikian, kesimpulannya adalah adanya tren signifikan dalam peningkatan penggunaan internet di Indonesia dari tahun ke tahun.

Kemajuan teknologi yang cepat dan peningkatan akses ke internet telah menciptakan saluran baru bagi pasien untuk berkomunikasi dan bertukar informasi kesehatan dengan dokter atau profesional kesehatan lainnya. Spooner et al (2017) saluran ini semakin banyak digunakan dalam sistem perawatan kesehatan terutama dengan sistem penerapan akses catatan kesehatan pasien sehingga dokter dapat dengan mudah memantau para pasiennya menggunakan layanan pihak ketiga, seperti penggunaan *telemedicine* yang dapat diunduh pada aplikasi mobile pasien secara daring. Oleh karena itu, pemanfaatan layanan pihak ketiga, seperti aplikasi *telemedicine* yang memungkinkan pasien untuk terhubung dengan dokter secara daring melalui perangkat *mobile*.

Telemedicine atau layanan medis jarak jauh melalui teknologi informasi dan komunikasi merupakan solusi yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kesehatan. Jamil et al (2015) menyatakan *telemedicine* mencakup berbagai aspek, dari diagnosis, perawatan, konsultasi, hingga pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh. Hal ini dilakukan melalui komunikasi audio, visual dan transfer informasi dengan menggunakan perangkat telekomunikasi, melibatkan dokter, pasien, dan pihak terkait. Dapat dipahami bahwa *telemedicine* bukan hanya sebatas diskusi antara dokter melalui telepon, tetapi merupakan implementasi praktik kesehatan yang melibatkan teknologi untuk memberikan pelayanan

kesehatan secara jarak jauh, termasuk aspek klinis, edukasi, dan administrasi, sebagai respons terhadap kebutuhan dalam sistem kesehatan.

Teknologi *telemedicine* memberikan fasilitas dan jasa yang disediakan untuk user atau pengguna aplikasinya. Layanan-layanan yang menjadi sumber pendapatan teknologi *telemedicine* adalah layanan Konsultasi dengan Dokter dimana para pengguna aplikasi membayar sejumlah uang sebelum melakukan konsultasi dengan dokter yang telah dipilih. Pembelian obat dengan siklus dimana pengguna dapat memesan obat sesuai resep dokter atau obat bebas, lalu teknologi *telemedicine* akan menghubungkan pesanan terhadap apotek terdekat dan setelah proses pembayaran, obat akan dikirimkan melalui driver ojek online (Patel, Mehrotra, Huskamp, et al., 2021). Dengan demikian, teknologi *telemedicine* memberikan akses konsultasi dengan dokter dan pembelian obat melalui aplikasi. Pengguna membayar konsultasi dokter, memesan obat dan sistem mengatur pengiriman obat dari apotek melalui layanan pengiriman.

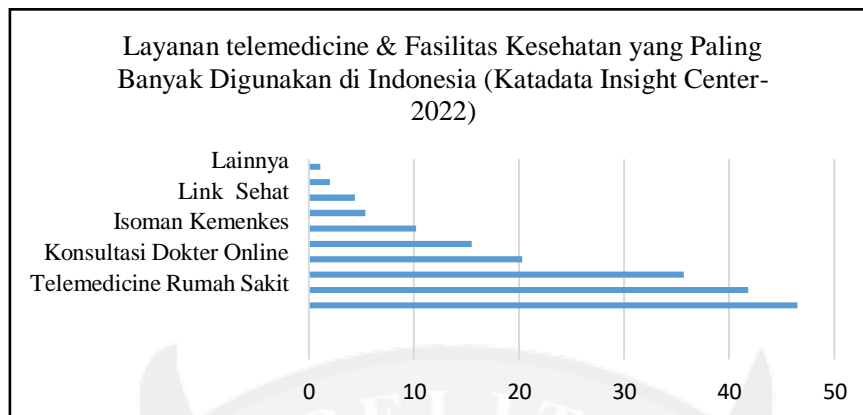
Telemedicine yang juga dikenal dengan penyembuhan jarak jauh (*healing at a distance*) menjadi hal yang krusial karena jumlah pengguna meningkat secara signifikan. Asosiasi penyedia jasa internet Indonesia mencatat adanya peningkatan signifikan dari penduduk Indonesia yang menggunakan internet: 2014: 34,9% pengguna; 2017: 54,68% pengguna; dan 2018: 64,8% pengguna. Tahun 2017, sejumlah 51.06% orang yang mengakses internet, mencari informasi mengenai kesehatan dan 14.05 persen berkonsultasi dengan ahli kesehatan. Jumlah tersebut tidak jauh berbeda dengan di Indonesia. Jumlah orang yang melakukan layanan *telemedicine* meningkat 44% di masa pandemi Covid-19 (Ganiem, 2021). Maka

dipahami bahwa *telemedicine* menjadi semakin esensial dengan meningkatnya akses internet dan minat pengguna untuk mencari informasi serta konsultasi kesehatan secara daring. Hal ini memperlihatkan bahwa layanan kesehatan jarak jauh telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama selama masa pandemi.

Seiring berkembangnya teknologi, fenomena interaksi dokter dan pasien dengan menggunakan teknologi *telemedicine* semakin meluas. Beberapa bentuk interaksi dokter dan pasien yang saat ini sedang berkembang melalui *telemedicine* adalah konsultasi kesehatan secara daring atau jarak jauh, dimana pasien dapat melakukan konsultasi kesehatan mereka melalui video ataupun chat online tanpa harus berkunjung ke rumah sakit dan melakukan tatap muka dengan praktisi kesehatan; monitoring jarak jauh, dimana dokter dapat membantu memantau kondisi pasien dari jarak jauh; pengobatan virtual, dimana pasien dapat memperoleh resep obat melalui layanan *telemedicine* dan dukungan kesehatan, dimana dokter dapat memberikan edukasi dan pemahaman kesehatan melalui platform teknologi *telemedicine* (Patel, Mehrotra, Huskamp, et al., 2021; Patel, Mehrotra, Huskamp et al., 2021; Tuckson et al., 2017). Interaksi dokter dan pasien yang dilakukan melalui *telemedicine* ini membawa banyak manfaat antara lain mempercepat akses pasien dalam memperoleh layanan kesehatan, mengurangi biaya dan meningkatkan sistem efisiensi secara keseluruhan. Dengan berkembangnya teknologi, interaksi antara dokter dan pasien melalui *telemedicine* semakin merata. Berbagai bentuk interaksi tersebut, seperti konsultasi daring, monitoring jarak jauh, pengobatan virtual dan dukungan kesehatan, telah terbukti memberikan manfaat besar.

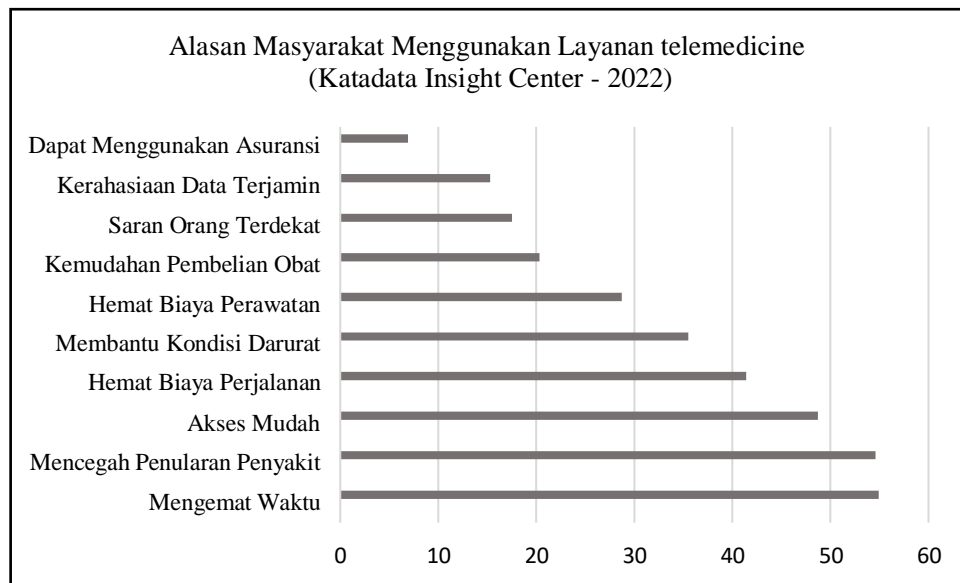
Pengobatan jarak jauh telah banyak dilakukan diberbagai negara guna memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan. Departemen kesehatan dan layanan kemanusiaan (*World Health Organization*) memperkirakan 60% lembaga perawatan kesehatan telah menggunakan bentuk pengobatan jarak jauh (*World Health Organization, 2022*). Teknologi ini membantu masyarakat Indonesia dalam mengakses layanan kesehatan secara cepat dan menguntungkan lebih dari 275 juta orang di seluruh wilayah negeri (*Tuckson et al., 2017 ; Population Total Indonesia Data, 2022*). Hal ini menandai transformasi positif dalam pelayanan kesehatan, memberikan harapan akan lebihnya kesempatan untuk mendapatkan perawatan yang diperlukan tanpa terbatas oleh jarak geografis.

Perkembangan *telemedicine* memungkinkan para penggunanya untuk berbagi informasi kesehatan. *Telemedicine* memudahkan konsultasi kesehatan jarak jauh, pembelian obat jarak jauh dan pertukaran riwayat kesehatan pasien sehingga mendorong revolusi digital di industri kesehatan (*Tuckson et al., 2017*). Maka *telemedicine* melalui layanan seperti konsultasi jarak jauh dan pertukaran informasi kesehatan, menjadi pendorong utama dalam revolusi digital di sektor kesehatan. Berikut data layanan *telemedicine* yang paling banyak diminati masyarakat Indonesia yang dimuat dalam bentuk grafik di bawah ini:



Gambar 1.1 Layanan *Telemedicine* & Fasilitas Kesehatan yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Katadata *Insight Center* terhadap 2.108 responden pada tahun 2022, sebanyak 1.416 responden atau sebanyak 60% responden menggunakan layanan *telemedicine* untuk melakukan konsultasi kesehatan mereka. Di Indonesia sendiri, layanan *telemedicine* Halodoc merupakan *telemedicine* yang paling banyak digunakan di Indonesia, yang kemudian diikuti oleh *telemedicine* dari rumah sakit dan Alodokter pada peringkat berikutnya (Katadata Insight Center., 2022). Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi yang ada memungkinkan dokter dan pasien untuk melakukan berinteraksi secara virtual tanpa harus bertemu secara langsung melalui *telemedicine*. Berikut data mengenai alasan masyarakat menggunakan layanan *telemedicine* dalam praktik konsultasi kesehatan mereka:



Gambar 1.2 Alasan Masyarakat Menggunakan Layanan *Telemedicine*

Berdasarkan survey yang dilakukan, masyarakat umumnya lebih suka menggunakan layanan *telemedicine* dalam melakukan konsultasi kesehatan mereka karena dapat menghemat waktu, mencegah penularan penyakit, dan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan tanpa batasan ruang dan waktu (Katadata Insight Center., 2022). *Telemedicine* juga menjadi solusi bagi masyarakat di daerah terpencil yang sulit dijangkau dan membutuhkan bantuan darurat dari tenaga kesehatan profesional (Haleem et al., 2021). Keterbatasan fasilitas kesehatan dan teknologi yang dimiliki oleh sebuah daerah dapat mempengaruhi kesempatan pasien untuk mendapatkan informasi kesehatan yang akurat. Maka kehadiran *telemedicine* hadir menjadi solusi bagi daerah terpencil yang sulit untuk dijangkau oleh tenaga kesehatan profesional. Sehingga dalam hal ini, dokter dapat memberikan pelayanan kesehatan melalui *telemedicine* tanpa batasan ruang dan waktu.

Jumlah layanan aplikasi kesehatan (*apps*) atau *start-up* layanan kesehatan digital terus mengalami peningkatan. Layanan tersebut diantaranya *Halodoc*, *Alodokter*, *ProSehat*, *Yesdok*, *Klik dokter*, *Apasakitku*, *Pakdok*, *Go Dok*, atau aplikasi *telemedicine* milik Kementerian Kesehatan Temenin (Telemedik Indonesia), Sehatpedia dan lainnya (Ganiem, 2021). Dari aplikasi tersebut, cukup banyak layanan gratis, dengan demikian potensi untuk menarik pengguna akan semakin tinggi.

Interaksi yang efektif dalam konsultasi kesehatan melalui *telemedicine* menjadi kunci bagi keberhasilan proses konsultasi. Praktik konsultasi kesehatan melalui *telemedicine*, interaksi yang efektif antara dokter dan pasien merupakan kunci dalam proses konsultasi untuk mencapai hasil kesehatan yang optimal, membangun hubungan dan rasa percaya, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Iloh et al., 2019). Melalui *telemedicine*, pasien dapat secara aktif berkomunikasi untuk menjelaskan keluhan serta kekhawatiran mereka secara praktis dan mudah karena suasana lebih akrab dan santai dibandingkan apabila bertemu dengan dokter secara langsung. Dengan adanya penggunaan *telemedicine* dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam layanan kesehatan karena dokter dapat menangani pasien lebih banyak dan memberikan konsultasi kepada pasien secara lebih cepat dan praktis.

Populalitas konsultasi medis online, interaksi dan makna yang dibangun dalam komunikasi konvensional juga ikut mengalami perubahan. Dalam hal ini dibutuhkan pengetahuan dan pemahaman antarkomunikasi yang dilakukan oleh dokter dan pasien guna terhindar dari kesalahpahaman makna. Menurut Apriani et

al (2021) makna sebagai kecenderungan (diposisi) total untuk menggunakan atau bereaksi terhadap suatu bentuk bahasa. Dengan meningkatnya popularitas konsultasi medis daring, interaksi antara dokter dan pasien serta makna yang dibangun dalam komunikasi tradisional juga mengalami transformasi.

Dalam literatur, kata “makna” dan “bermakna” sering kali dianggap sebagai sinonim. Tolfo (2015) menyatakan bahwa kedua konsep ini, “makna” dan “bermakna” merupakan hasil dari pengalaman individu terhadap budaya dan masyarakat yang saling bergantung satu sama lain. Makna merujuk pada pemaknaan yang disusun secara kolektif, dapat diterapkan secara umum sesuai dengan konteks historis, ekonomi dan sosial yang konkret. Dengan demikian, makna dapat dikatakan sebagai pengalaman yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan historis, ekonomi dan sosial.

Pengalaman yang dimiliki oleh individu dalam kegiatan sehari-hari juga termasuk dalam konsep suatu makna. Makna Tolfo et al (2011) kata bermakna terdiri dari konsep individu yang terkait dengan struktur sosial dan sejarah, serta pemahaman individu tentang makna dari pengalaman hidup sehari-hari yang bersifat kolektif. Dengan demikian, pemahaman tentang "makna" dan "bermakna" berkaitan erat dengan pengalaman individu dalam budaya dan masyarakat yang secara kolektif membentuk pemaknaan yang kompleks dalam kehidupan sehari-hari.

Setiap individu mampu memberikan makna secara kontekstual terhadap kegiatan yang dilakukan. Menurut Thomas (1995) makna dinegosiasikan dan diciptakan oleh pembaca secara kontekstual. Pemaknaan dalam pikiran pembaca

akan ditentukan oleh pengalaman, harapan dan pengetahuan pembaca sebelumnya. Dengan demikian, makna bersifat dinamis dan terbentuk melalui interaksi antara konteks spesifik serta pengalaman, harapan dan pengetahuan individu pembaca.

Pengalaman merupakan sesuatu yang dialami. Melalui pengalaman, individu memiliki pengetahuan. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa: *All objects of knowledge must conform to experience* (Moustakas dalam Permana & Suzan, 2018). Pengetahuan melandasi kesadaran yang membentuk pemaknaan. Kesadaran dan pemaknaan inilah yang mendorong individu untuk melakukan tindakan atau perilaku tertentu, dengan merujuk pada *behavior is an experience of consciousness that bestows meaning through spontaneous activity* (Schutz dalam Permana & Suzan, 2018). Dengan demikian, dapat dikatakan pengalaman menjadi pondasi bagi individu dalam melakukan suatu tindakan.

Pengalaman atas fenomena yang dimaksud dalam riset ini yakni pengalaman atas fenomena komunikasi. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai “*a systemic process in which individual interact with and through symbols to create and interpret meanings*” (Wood, 2015). Dengan demikian, komunikasi merujuk pada suatu proses yang bersifat sistemik di antara individu yang berinteraksi melalui simbol tertentu untuk menghasilkan dan menginterpretasikan makna.

Komunikasi yang digunakan di rumah sakit termasuk dalam percakapan terstruktur yang didominasi oleh dokter dan fokus pada teknologi komunikasi. Menurut Chin (2021) pengalaman positif dan negatif terdapat dalam komunikasi dokter-pasien. Pengalaman positif menunjukkan komunikasi dokter-pasien yang efektif dan dengan demikian menunjukkan peningkatan tingkat kepercayaan diri

dan kepercayaan terhadap dokter yang merawat. Adanya komunikasi dokter dan pasien yang efektif dapat meningkatkan frekuensi kunjungan layanan kesehatan di kalangan masyarakat adat. Sedangkan pengalaman negatif berarti konflik antara dokter dan pasien yang disebabkan oleh terbatasnya pemahaman bahasa yang digunakan oleh dokter yang merawat. Hal ini selanjutnya menyebabkan pasien yang dirawat hanya memiliki sedikit pengetahuan tentang penyakitnya dan pasien tidak akan pernah kembali lagi ke layanan kesehatan. Dapat dipahami bahwa komunikasi dokter-pasien dapat menciptakan pengalaman positif atau negatif, mempengaruhi kepercayaan serta frekuensi kunjungan ke layanan kesehatan dengan hambatan bahasa seringkali menjadi penyebab konflik dan rendahnya partisipasi pasien dalam perawatan.

Fenomena dalam penelitian ini terlihat *research gap* yaitu penelitian Jahan & Siddiqui (2019) menegaskan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien memiliki dampak signifikan pada hasil kesehatan, menjadi fondasi utama dari hubungan kedua pihak. Komunikasi yang kuat dan komprehensif diperlukan untuk meningkatkan konsistensi dan kepuasan pasien. Namun, kajian tersebut juga mengidentifikasi sejumlah hambatan yang mengganggu interaksi yang baik. Menurut Keshavarzi et al (2022) dan Kee et al (2018) menyatakan bahwa perilaku kurang profesional dari dokter seperti kurangnya perhatian dan empati, serta komunikasi non-verbal yang kurang tepat, seperti penggunaan kata yang salah atau bahasa yang tidak sesuai menjadi faktor-faktor yang mengganggu. Dengan demikian, komunikasi antara dokter dan pasien berdampak pada hasil kesehatan

serta kepuasan pasien tetapi terdapat hambatan seperti perilaku kurang profesional dari dokter yang dapat mengganggu interaksi yang efektif.

Komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien termasuk dalam hubungan terapeutik yang dapat mempengaruhi proses penyembuhan. Pentingnya interaksi yang efektif antara dokter dan pasien juga dikaitkan dengan pembentukan hubungan terapeutik yang esensial dalam proses pengobatan (Honavar, 2018). Dengan demikian, kurangnya interaksi yang diaktualisasikan melalui praktek komunikasi yang baik antara dokter dan pasien dapat menghasilkan perbedaan perspektif dan makna interaksi yang berbeda oleh keduanya sehingga dapat menyebabkan kesalahpahaman.

Permasalahan lainnya yang telah peneliti amati dalam interaksi dokter dan pasien melalui *telemedicine* adalah potensi terjadinya disonansi antara dokter dan pasien karena perbedaan persepsi atau gagasan tentang masalah kesehatan. Disonansi ini dapat muncul jika pasien kesulitan memahami instruksi dokter atau jika rekomendasi pengobatan tidak sesuai dengan preferensi pasien. Selain itu, keterbatasan *telemedicine* dalam pengamatan fisik dan kurangnya interaksi yang berpusat pada pasien, ditambah dengan kurangnya waktu yang diberikan oleh dokter untuk penjelasan detail, juga menjadi faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpahaman, kesalahpahaman, dan menghambat pembangunan makna bersama. Kurangnya fokus pada hubungan positif antara dokter dan pasien serta kecemasan yang dirasakan pasien dalam interaksi juga turut mempengaruhi proses komunikasi. Ini menunjukkan bahwa membangun pemahaman bersama melalui pemaknaan mengenai cara berinteraksi antara dokter pasien melalui *telemedicine*

menjadi penting untuk menghindari disonansi yang berdampak negatif pada kesehatan pasien.

Komunikasi dokter dan pasien juga membutuhkan rasa saling pengertian dan keakraban dalam praktik keduanya. Kee et al (2018) komunikasi antara dokter dan pasien adalah komponen penting dalam proses penyembuhan pasien karena termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik, ramah dan menenangkan justru meicu energi positif pasien untuk optimis akan kesembuhan penyakitnya. Liansyah & Kurniawan (2015) menyatakan empati yang diberikan dokter lewat komunikasi verbal dan nonverbal pada akhirnya akan menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), pertukaran informasi (*exchange of information*) dan pengambilan keputusan medis (*medical decision making*). Dengan demikian, komunikasi yang penuh empati antara dokter dan pasien sangat penting dalam perjalanan penyembuhan, membangun ikatan yang kuat serta memfasilitasi pertukaran informasi dan pengambilan keputusan medis yang optimal.

Penelitian tentang pemaknaan dalam interaksi dokter dan pasien melalui *telemedicine* dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai berkualitas antara kedua belah pihak dalam konteks pengobatan jarak jauh, dengan harapan dapat mengatasi potensi hambatan dan disonansi yang mungkin timbul dalam komunikasi serta meningkatkan hasil kesehatan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pemaknaan Mengenai Cara Berinteraksi Antara Dokter Pasien Melalui *Telemedicine*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini fokus dalam mengkaji pemaknaan mengenai cara berinteraksi antara dokter dan pasien melalui *telemedicine*. Kebaharuan dan kebermanfaat penelitian ini akan dianalisis dengan memperhatikan dan mengevaluasi penelitian sebelumnya.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santos & Fontenelle (2019) dengan judul “*The Construction Of Meaning For The Emotional Labor*”. Penelitian Santos & Fontenelle (2019) secara spesifik membahas makna emosional dalam konteks pekerjaan. Persamaannya terletak pada fokus pada pemaknaan, meskipun pada subjek yang berbeda. Penelitian yang akan dilakukan maupun penelitian sebelumnya sama-sama mengeksplorasi bagaimana makna diciptakan dalam suatu konteks, walaupun satu fokus pada interaksi dokter-pasien melalui *telemedicine* dan yang lainnya pada makna emosional dalam pekerjaan. Namun, perbedaan utama terletak pada objek yang diteliti. Penelitian sebelumnya menyoroti aspek-aspek emosional dalam lingkungan kerja, seperti keaslian, harga diri dan transendensi, yang berhubungan dengan tenaga penjualan. Sementara itu, penelitian ini berkaitan dengan pemaknaan dalam cara berinteraksi dokter-pasien melalui *telemedicine*. Kebaharuan dari penelitian ini terletak pada pengaplikasian konsep pemaknaan dalam konteks *telemedicine* yang terus berkembang. Sementara penelitian sebelumnya berfokus pada aspek emosional dalam lingkungan kerja yang klasik, penelitian ini menghadirkan perspektif yang lebih baru dengan mengeksplorasi bagaimana makna dibangun dan dipahami dalam interaksi medis jarak jauh. Hal ini

meningkatkan pemahaman mengenai bagaimana faktor-faktor seperti teknologi, kehadiran fisik yang minim, dan interaksi non-verbal memengaruhi pemaknaan makna dalam konteks perawatan kesehatan. Dengan demikian, kebaharuan penelitian ini adalah penerapan konsep pemaknaan dalam konteks *telemedicine* yang dapat memberikan wawasan yang berharga dan relevan dalam memahami dinamika interaksi dokter-pasien modern.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendra (2018) tentang konstruksi makna dalam puisi “*Fire and Ice*” karya Robert Frost. Perbedaan utama terletak pada subjek dan konteks penelitian. Penelitian ini berfokus pada interaksi dokter-pasien dalam konteks *telemedicine* yang melibatkan teknologi dan perawatan kesehatan, sementara penelitian sebelumnya lebih berpusat pada analisis sastra, dengan mengeksplorasi cara individu membangun makna dan interpretasi dari sebuah puisi. Dalam hal ini konteks dan aspek yang dianalisis sangat berbeda di antara kedua penelitian. Namun, persamaannya dapat ditemukan dalam konsep konstruksi makna itu sendiri. Baik penelitian ini maupun penelitian sebelumnya sama-sama mengkaji bahwa individu memiliki cara berbeda dalam menafsirkan objek tertentu, baik itu interaksi dokter-pasien atau sebuah puisi. Keduanya mengakui variasi dalam proses pembentukan makna dan interpretasi yang dilakukan oleh individu, meskipun konteksnya sangat berbeda. Kebaharuan dari penelitian ini terletak pada penerapan konsep pemaknaan dalam konteks *telemedicine* yang terus berkembang. Sementara penelitian sebelumnya lebih terfokus pada analisis sastra dan pembangunan makna dari teks sastra, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana

makna dibangun dalam konteks modern perawatan kesehatan yang melibatkan teknologi. Hal ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan pemahaman tentang bagaimana interaksi dokter-pasien melalui *telemedicine* memengaruhi cara kita memahami dan membangun makna dalam konteks medis. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini adalah memindahkan konsep konstruksi makna ke dalam interaksi di *telemedicine*, yang memperkaya wawasan tentang bagaimana teknologi memengaruhi proses komunikasi dan interpretasi dalam konteks kesehatan.

Selanjutnya penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farizi et al (2022) tentang konstruksi makna dan perilaku budaya ngopi di Starbucks. Perbedaan utama terletak pada subjek yang diteliti. Penelitian ini berkaitan dengan interaksi dokter-pasien dalam konteks *telemedicine*, sementara penelitian sebelumnya berfokus pada perilaku dan budaya ngopi di Starbucks. Hal ini menunjukkan perbedaan yang besar dalam konteks dan subjek penelitian. Salah satu mempelajari interaksi medis jarak jauh yang melibatkan aspek kesehatan dan teknologi, sementara yang lainnya mengamati perilaku budaya ngopi yang melibatkan aspek sosial dan gaya hidup. Meskipun begitu, ada persamaan dalam pendekatan konstruksi makna yang kedua penelitian yang dilakukan. Keduanya mengkaji bagaimana individu membangun makna terhadap suatu aktivitas atau fenomena tertentu. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana makna dibangun dalam konteks interaksi medis, sementara penelitian sebelumnya pada bagaimana ngopi di Starbucks diinterpretasikan sebagai media sosialisasi, gaya hidup, dan kebutuhan. Kebaharuan dari penelitian ini terletak pada aplikasi konsep konstruksi makna dalam konteks yang sangat berbeda yaitu dalam

telemedicine. Sementara penelitian sebelumnya fokus pada konstruksi makna ngopi di lingkungan sosial tertentu, penelitian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana makna dibangun dan diinterpretasikan dalam konteks teknologi kesehatan modern. Hal ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana interaksi dokter-pasien melalui *telemedicine* dipahami dan diartikan oleh individu terlibat. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini adalah penggunaan konsep konstruksi makna dalam subjek yang berbeda, yang memperkaya pemahaman tentang bagaimana masyarakat membangun pemahaman dan interpretasi terhadap konteks kesehatan modern, khususnya dalam interaksi dokter-pasien melalui teknologi *telemedicine*.

Adapun penelitian lain yang memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya oleh Pusvitasari & Ayuningtyas (2022) mengenai efektivitas penerapan *telemedicine* di Rumah Sakit yang mengeksplorasi sejauh mana *telemedicine* efektif di rumah sakit selama pandemi COVID-19. Penelitian ini memiliki persamaan dalam memberikan gambaran luas tentang kontribusi *telemedicine* dalam konteks rumah sakit, sehingga melibatkan adanya interaksi dokter dan pasien secara *real-time*. Perbedaan dengan penelitian ini memiliki fokus lebih mendalam terhadap aspek psikologis dan pengalaman subjektif dalam interaksi dokter-pasien melalui *telemedicine*. Dalam penelitian ini, penekanannya lebih pada pemaknaan dan interpretasi individu terhadap interaksi tersebut. Meskipun keduanya terkait dengan *telemedicine*, penelitian sebelumnya menyajikan pandangan menyeluruh tentang efektivitas secara umum, sementara penelitian ini lebih bersifat interpretatif dan lebih mendalam dalam pemahaman

bagaimana dokter dan pasien mengartikan dan mengalami interaksi *telemedicine*. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berbeda dalam pemahaman kita tentang implementasi dan pengalaman *telemedicine*, dengan satu penelitian lebih fokus pada efektivitas dan literatur, sementara yang lainnya lebih mengeksplorasi dimensi psikologis dan makna interpersonal dalam konteks kesehatan jarak jauh.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo (2023), yang membahas tentang implementasi komunikasi online antara dokter dan pasien melalui *telemedicine* selama pandemi. Penelitian sebelumnya mengeksplorasi implementasi teknologi dan aspek praktis dari komunikasi online antara dokter dan pasien. Di sisi lain, persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana dokter dan pasien berkomunikasi jarak jauh melalui *telemedicine*. Meskipun keduanya mencakup *telemedicine*, penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada implementasi teknologi dan aspek praktis, sementara penelitian ini lebih berfokus pada pengalaman dan pemaknaan individu terhadap interaksi dokter-pasien.

Alasan ilmiah di balik penelitian ini melibatkan pertumbuhan penggunaan *telemedicine* oleh masyarakat dan kebutuhan untuk memahami pemaknaan cara berinteraksi dalam konteks ini yang belum banyak dieksplorasi. Dengan meningkatkan pemahaman ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi pada pengembangan layanan *telemedicine* dan praktik kesehatan secara keseluruhan. Beberapa perbedaan signifikan dengan penelitian terdahulu melibatkan fokus pada *telemedicine*, pembangunan pemahaman makna bersama untuk meningkatkan

kepuasan dan hasil kesehatan, serta penggunaan teori yang berbeda namun relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan bermanfaat dalam mendukung perkembangan layanan kesehatan melalui *telemedicine*.

Penelitian yang akan dilakukan mengenai pemaknaan dalam cara berinteraksi dokter-pasien melalui *telemedicine* sangatlah penting secara ilmiah, karena akan memberikan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana interpretasi dan konstruksi makna memengaruhi hasil kesehatan pasien. Lebih lanjut, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan wawasan berharga kepada para praktisi kesehatan dalam meningkatkan cara dokter berkomunikasi dalam konteks *telemedicine* yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan hasil kesehatan pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas dan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya interaksi yang diaktualisasikan melalui praktik komunikasi yang baik antara dokter dan pasien. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan perspektif dan makna interaksi yang berbeda, menghasilkan kesalahpahaman yang berpotensi membahayakan hasil kesehatan pasien. Kemudian berpotensi terjadinya disonansi antara dokter dan pasien karena perbedaan persepsi atau gagasan tentang masalah kesehatan. Hal ini menghambat pembangunan makna bersama, menyebabkan ketidakpahaman, kesalahpahaman, dan mengganggu komunikasi yang efektif. Selain itu, keterbatasan *telemedicine* dalam pengamatan fisik dan kurangnya interaksi yang berpusat pada pasien menyebabkan ketidakpahaman, kesalahpahaman, dan menghambat pembangunan

makna bersama antara dokter dan pasien. Terakhir, kurangnya fokus pada hubungan positif antara dokter dan pasien serta kecemasan yang dirasakan pasien dalam interaksi yang memengaruhi proses komunikasi, menghambat pemahaman bersama dan mempengaruhi hasil kesehatan pasien secara keseluruhan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan dalam pemaknaan cara berinteraksi antara dokter dan pasien melalui *telemedicine*?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah “untuk mengetahui dan menganalisis penerapan dalam pemaknaan proses interaksi antara dokter dan pasien melalui *telemedicine*.”

1.5 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat positif bagi masyarakat dan penelitian selanjutnya, yakni:

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang dapat dihasilkan dari penelitian terkait pemaknaan mengenai cara berinteraksi antara dokter pasien melalui *telemedicine* adalah penelitian ini menghadirkan kontribusi signifikan bagi bidang Ilmu Komunikasi. Mempelajari pemaknaan mengenai interaksi dokter-pasien melalui platform *telemedicine* membuka peluang untuk memahami lebih dalam bagaimana komunikasi memengaruhi dinamika hubungan medis. Hal ini dapat melahirkan landasan teoritis baru yang memperkaya studi

komunikasi interpersonal, terutama dalam konteks teknologi medis. Penelitian ini juga memungkinkan pengembangan model atau kerangka kerja baru yang dapat digunakan dalam studi komunikasi dan interaksi manusia secara umum.

2. Manfaat Sosial

Manfaat sosial yang dapat dihasilkan dari penelitian terkait pemaknaan mengenai cara interaksi dokter pasien melalui *telemedicine* adalah secara sosial, penelitian ini memiliki dampak yang luas. Dalam era teknologi yang terus berkembang, pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana komunikasi dalam *telemedicine* mempengaruhi hubungan antara dokter dan pasien dapat membawa perubahan positif dalam sistem perawatan kesehatan. Hal ini dapat membantu memperbaiki aksesibilitas layanan kesehatan, terutama bagi individu yang sulit mengakses layanan konvensional. Lebih dari itu, penelitian ini juga dapat membantu mengurangi hambatan komunikasi dalam lingkungan medis yang modern, memastikan informasi dan pemahaman yang lebih baik antara dokter dan pasien.