

---

## **KONSTRUKSI SOSIAL TEKNOLOGI MEDIA BARU APLIKASI TELEMEDICINE OLEH KELOMPOK RELEVAN DOKTER**

**Ryanka Dizayani Putra <sup>1</sup>, Umaimah Wahid <sup>2</sup>, Hafied Cangara<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur

<sup>1</sup>2171600352@student.budiluhur.ac.id

---

### **Kata kunci :**

Konstruksi Sosial  
Teknologi, Aplikasi  
*Telemedicine*, Media  
Baru, Pelayanan  
Kesehatan, Dokter

### **Abstrak**

Konstruksi sosial yang dibentuk Pandemi Covid-19 membuat aplikasi *telemedicine* di Indonesia semakin banyak jenisnya dan pengguna nya baik masyarakat umum sebagai pasien hingga dokter. Secara umum, aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pelayanan kesehatan antara dokter dan pasien tanpa batas ruang dan waktu, mulai dari konsultasi jarak jauh hingga peresepan obat yang bisa dikirim ke rumah. Namun penelitian yang menggunakan Teori *Social Construction of Technology* (SCOT) menemukan data lebih spesifik dengan menggunakan salah satu komponen SCOT yakni *Interpretative Flexibility*. Penelitian sebelumnya mengambil sudut pandang interpretasi dari para pasien, namun penelitian ini mengambil sudut pandang para Dokter dengan Teknik pengumpulan data wawancara mendalam. Ditemukan bahwa Kelompok Relevan Dokter memaknai teknologi aplikasi *telemedicine* sebagai penunjang profesinya sebagai dokter, menambah jam praktik secara leluasa untuk menambah pendapatan, dan meningkatkan pelayanan kesehatan Indonesia secara cepat dan seluas-luasnya memanfaatkan keunggulan Media Baru. Hasil penelitian juga menunjukkan hasil dari komponen-komponen teori SCOT lainnya yakni *The Relevant Social Group*, *Closure & Stabilization*, dan *The Wider Context*. Diketahui meski interpretasi dokter terhadap teknologi ini telah mencapai penutupan (*closure*) namun masih perlu adanya perbaikan dari konteks yang lebih luas yakni segi ekonomi-politik agar maraknya jenis aplikasi yang sama, lalu banyaknya jumlah dokter, namun tidak sebanding dengan jumlah pasien sehingga membuat aplikasi *telemedicine* terancam ditinggalkan dokter.

---

### **Keywords :**

*Social Construction  
of Technology,  
Telemedicine Apps,  
New Media, Health  
Service, Doctor*

### **Abstract**

*The social construction affected by the Covid-19 Pandemic has made the telemedicine applications in Indonesia more and more diverse and also for the users from the general public as patients and doctors. In general, this application was made to ease health service between doctors and patients without space and time limits, from remote consultation to prescribing medicine that can be delivered to home. However, the research using Social Construction of Technology (SCOT) theory found more specific data using one of the SCOT components, namely Interpretative Flexibility. Previous studies took the point of view of interpretation from the patients, but in this study took the point of view of the doctors using indepth interview method. It was found that the Relevant Doctors Group interpreted telemedicine application technology as supporting their profession as the doctor, increasing the practice hours freely to increase the income, and improve Indonesia's health services rapidly and widely by taking advantage of the New Media. The results also show that the other components of the SCOT theory, namely The Relevant Social Group, Closure*

---

*& Stabilization, and The Wider Context. It is know that although the doctor's interpretation of this technology has reached closure, there is still need improvement from the wider context, namely the economic-political aspect so that the same types of applications are widespread, then the large amount of doctors, but not in proportion to the amount of the patients, so that the telemedicine application is in danger of being abandoned by the doctors.*

---

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 membuat kemajuan teknologi komunikasi dan informasi terjadi terjadi begitu pesat saat ini. Pemanfaatan teknologi khususnya media baru telah masuk ke berbagai lini kehidupan akibat dari percepatan digitalisasi yang terjadi. Banyak hal dan kegiatan yang kini bisa dilakukan dari jarak jauh memanfaatkan teknologi media baru, mulai dari dunia pendidikan, dunia kerja, dan salah satunya adalah di bidang kesehatan. Pandemi Covid-19 telah dan masih berdampak pada banyak industri, termasuk teknologi komunikasi dan informasi (Komalasari, 2020). Keadaan pembatasan sosial berupa jaga jarak membuat komunikasi dalam kondisi dan waktu tertentu harus dilakukan dari jarak jauh menggunakan teknologi komunikasi, misal pertemuan secara virtual dan sekolah daring. Kondisi ini membuat konstruksi sosial terus mengembangkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan komunikasi di masa pandemi dan pasca-pandemi atau

adaptasi kebiasaan baru. Teknologi diciptakan dan dikembangkan oleh manusia sebagai upaya untuk mempermudah kegiatan kehidupan sehari-hari agar lebih efisien (Rahayu, 2022). Sejumlah penelitian telah dilakukan terkait Konstruksi Sosial Teknologi berbagai aplikasi yang ada di Indonesia seperti GOJEK (Nathalia, 2018), E-prasmanan (Rahayu, 2022), hingga aplikasi kesehatan digital (Marpaung, 2021).

Digitalisasi terjadi dalam bidang kesehatan atau disebut *Digital Health* dimana penggunaan teknologi digital digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan kesehatan. Digitalisasi ini mampu menjangkau masyarakat secara luas sehingga mempermudah dan menawarkan solusi bagi pasien maupun dokter dan tenaga medis dalam menangani permasalahan kesehatan (Yuni & Irwansyah, 2021). Termasuk di antaranya konsultasi kesehatan yang kini bisa dilakukan dari jarak jauh atau disebut dengan *telemedicine*. *Department of Health and Human Services* di Amerika Serikat

mendefinisikan *Telemedicine* sebagai penggunaan informasi medis untuk dipertukarkan dari satu situs ke situs yang lain melalui komunikasi elektronik untuk meningkatkan status kesehatan pasien. Komunikasi interaktif dua arah terjadi antara pasien dan dokter di tempat yang jauh menggunakan perangkat telekomunikasi interaktif yang mencakup peralatan video dan audio sehingga *telemedicine* juga dipandang sebagai alternatif hemat biaya (Fatmawati, 2021). Berdasarkan definisi di atas kita juga dapat melihat cakupan praktik *telemedicine* begitu luas, meliputi pemeriksaan kondisi pasien, diagnosis, pertukaran data medis, peresepan obat, hingga pemesanan obat agar bisa dikirimkan ke rumah pasien.

*Telemedicine* sejatinya telah hadir sejak lama, yakni pertama kali dimulai pada tahun 1968 di Rumah Sakit Massachusetts General yang menggabungkan *Telemedicine* ke dalam pelayanan kesehatan sebagai metode pemeriksaan klinis jarak jauh khususnya kepada para pelancong (Rashid L. Bashur & Garry W. Shannon, 2009 dalam Zeni Zaenal Mutaqin, 2021). Hubungan erat antara layanan kesehatan digital dengan teknologi komunikasi menjadi faktor terjadinya perkembangan yang

berkelanjutan terlebih semakin dipercepat dengan merebaknya pandemi Covid-19 pada tahun 2020 lalu. Pemberlakuan Pembatasan Sosial selama pandemi Covid-19 mendorong kegiatan konsultasi kesehatan dilakukan secara daring karena kekhawatiran akan penyebaran virus yang lebih tinggi di rumah sakit. Aplikasi layanan kesehatan digital bisa jadi pilihan masyarakat seperti aplikasi Halodoc, Alodokter, Good Doctor, & Klikdokter (Safitri, 2021). Halodoc diciptakan pada tahun 2016 sementara Alodokter diciptakan pada tahun 2014 namun penggunaannya baru melonjak pesat saat Pandemi Covid-19. Sejak tahun 2020 hingga 2022 aplikasi Alodokter misalnya, mengalami lonjakan pengguna hingga 200 persen dengan 30 juta pengguna aktif dan lebih dari 43 ribu dokter aktif (Fitra, 2021). Sementara pengguna aplikasi *Good Doctor* yang baru beroperasi pada Desember 2019 melonjak hingga 8 kali lipat saat Pandemi Covid-19 sehingga memacu untuk mencari tenaga dokter yang lebih banyak untuk melayani masyarakat yang ingin berkonsultasi daring (CoHive, 2021).

Di era digitalisasi ini berbagai aplikasi dibuat sebagai solusi untuk mempermudah dan membantu aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari

dengan memanfaatkan teknologi, termasuk teknologi komunikasi media baru. Hal ini tidak lepas dari pesatnya kemajuan teknologi komunikasi dengan berbagai inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Digitalisasi secara sederhana memiliki makna adanya perubahan dari bentuk analog ke bentuk digital, misalnya dokumen-dokumen yang sebelumnya dalam bentuk tercetak kini menjadi dalam format bentuk digital (Saleh, 2015 dalam Rachdian, 2021). Kondisi ini berkaitan erat dengan kehadiran smartphone atau ponsel pintar yang kini menjadi benda penting dalam menunjang berbagai aktivitas manusia baik untuk alat komunikasi hingga alat untuk membantu memenuhi kebutuhan hidup lainnya termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan secara digital (Zefry & Irwansyah, 2022).

Penelitian ini diharapkan mampu melihat bagaimana konstruksi sosial membentuk teknologi sesuai dengan kebutuhan para dokter dalam pelayanan kesehatan digital. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana fleksibilitas interpretatif teknologi aplikasi *telemedicine* dengan melihat penggunaan dan interpretasi berdasarkan konteks komunitas tertentu dimana dalam penelitian ini

adalah dokter yang melakukan praktik *telemedicine* melalui sejumlah aplikasi digital *telemedicine*.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Konstruksi Sosial Teknologi / Social Construction of Technology (SCOT)**

Teori Konstruksi Sosial Teknologi atau Social Construction of Technology atau disingkat SCOT merupakan teori yang membahas hubungan erat antara manusia dan teknologi. Muncul pertanyaan apakah perilaku manusia yang menentukan teknologi atau teknologi yang membentuk perilaku manusia. Social Construction of Technology (SCOT) merupakan teknologi yang dibentuk dari konstruksi sosial. Dalam konsep teori ini, Konstruksi Sosial dapat disimpulkan bahwa kehidupan sosial di dalam masyarakat yang membentuk teknologi. Teori SCOT menjelaskan bahwa teknologi tidak menentukan tindakan manusia melainkan sebaliknya, manusia yang menentukan teknologi. Pada penelitian Zefry dan Irwansyah juga ditemukan bahwa hadirnya aplikasi kesehatan digital Halodoc menjadi bukti nyata dari konstruksi sosial dimana aplikasi kesehatan menjadi solusi bagi masyarakat. (Zefry & Irwansyah, 2022).

Perspektif SCOT fokus pada bagaimana teknologi muncul akibat proses sosial dimana dorongan sosial mempengaruhi penemuan teknologi baru bahkan setelah itu memaksa teknologi yang ada agar terus berinovasi untuk memenuhi tuntutan para penggunanya dalam hal ini adalah masyarakat. Hal ini juga memaksa para pembuat aplikasi harus bisa mengetahui kebutuhan penggunanya yakni masyarakat agar aplikasi tersebut bisa tetap digunakan seperti dalam penelitian Aplikasi GOJEK sebagai Bentuk Konstruksi Sosial Teknologi (Nathalia & Irwansyah, 2018).

Social Construction of Technology (SCOT) bertolak belakang dengan teori Technology Determinism yang menyatakan bahwa teknologi yang membentuk perilaku manusia, namun sebaliknya SCOT berpandangan bahwa konstruksi sosial yang menentukan teknologi (Bijker, Hughes, & Trevor, 2012). Dalam Teori Determinasi Teknologi atau Technology Determinism yang dicetuskan pertama kali oleh Thorstein Veblen pada tahun 1920, disebutkan bahwa tindakan yang dilakukan manusia merupakan pengaruh dari perkembangan teknologi bahkan teknologi membentuk cara berpikir orang tersebut (McLuhan,

1994). Terdapat dua poin penting dalam SCOT yakni pertama tindakan manusia yang menentukan dan membentuk teknologi, tidak sebaliknya. Kedua, setiap kelompok sosial bisa menggunakan dan menginterpretasikan teknologi secara berbeda (Cersya, Dadang & Ipit, 2019).

Bijker & Trevor (1984) mengembangkan SCOT berdasarkan Empirical Programme of Relativism (EPOR), yakni kajian tentang perkembangan ilmu alam dari sudut pandang konstruksi sosial. EPOR menjelaskan proses pengembangan pengetahuan dalam tiga tahapan. Tahapan pertama adalah Fleksibilitas Interpretatif (Interpretative Flexibility) yakni penemuan sains bisa diinterpretasikan secara berbeda-beda oleh ilmuwan berbeda. Tahap kedua adalah mekanisme sosial manakala terdapat konsensus ilmiah yang digunakan sebagai acuan untuk mendefinisikan kebenaran dan membatasi interpretasi yang muncul. Tahap ketiga adalah menghubungkan mekanisme penyimpulan atau penutupan (closure mechanism) dengan konteks sosial budaya yang lebih luas (Octavianto, A. W., 2014). Terdapat empat komponen terkait dengan kerangka kerja konseptual teori SCOT

yakni *The Relevant Social Group, Interpretative Flexibility, Closure and Stabilization* dan *The Wider Context* (El Madja, 2021).

Lebih jauh, Klein & Kleinman (2002) menjelaskan mengenai keempat komponen SCOT. Komponen fleksibilitas interpretatif menunjukkan desain teknologi sebagai proses terbuka sehingga dapat menghasilkan akhir yang berbeda tergantung pada bagaimana keadaan sosial membangun teknologi tersebut. Komponen kelompok sosial yang relevan merupakan perwujudan dari interpretasi tertentu. Pengembangan teknologi menjadi proses dimana banyak kelompok mewujudkan interpretasi khusus masing-masing. Karenanya kelompok akan memiliki definisi berbeda dari teknologi yang sedang dipakai, maka pengembangan teknologi akan terus dilakukan sampai semua kelompok mencapai konsensus. Komponen penutupan dan stabilisasi terjadi ketika proses interpretatif dari banyak kelompok telah mencapai kesepakatan sehingga tidak terjadi modifikasi desain teknologi lebih lanjut dan teknologi telah mencapai bentuk akhirnya yang stabil. Komponen keempat adalah adanya konteks yang lebih luas dimana konstruksi sosial teknologi memiliki

kaitan dengan aspek sosial, budaya, politik di tempat pembangunan teknologi berlangsung (Zefry & Irwansyah, 2022).

### **Konstruksi Sosial dan Media Baru Aplikasi *Telemedicine***

Konstruksi sosial dalam teknologi muncul bersamaan dengan membesarnya penggunaan internet. Evolusi penggunaan internet dari sarana komunikasi komputer menjadi komunikasi yang lebih luas dalam berbagai lini kehidupan dapat dipahami dalam kerangka konstruksi sosial teknologi (Social Construction of Technology). Perkembangan teknologi tidak bersifat linier dan berjalan beriringan dengan kebutuhan masyarakat terkait teknologi (Nurhadi & Irwansyah, 2018). Inovasi pada sektor teknologi telah membawa dunia ke era digital yang lekat dengan gambaran kemunculan media baru. Media baru merupakan media yang mengoptimalkan teknologi informasi dengan penggunaan jaringan internet. Interaksi yang terfasilitasi oleh jaringan internet dan inovasi teknologi tersebut juga mendorong kehadiran bentuk lain dari media baru (Lesmana & Valentina, 2021).

WHO mendefinisikan teknologi kesehatan digital seperti aplikasi *telemedicine* termasuk ke dalam media baru yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi ini menggambarkan dampak positif terhadap domain layanan kesehatan karena mampu meningkatkan kemampuan untuk memfasilitasi keterlibatan dokter dan pasien, kemudian meningkatkan komunikasi penyedia ke pasien, sehingga meningkatkan hasil yang diterima oleh pasien. Teknologi ini juga memungkinkan perawatan kesehatan, penggunaan layanan kesehatan primer maupun preventif, pengumpulan data terkait kesehatan, hingga pengiriman hasil konsultasi dan obat yang dibutuhkan secara tepat waktu (Sirojjudin & Irwansyah, 2020).

Dalam teori SCOT, kelompok sosial dinilai memiliki peranan dalam memaknai teknologi yang digunakan. Salah satu komponen yang ada pada teori ini adalah fleksibilitas interpretatif terhadap teknologi tersebut yang berkaitan erat dengan kelompok sosial relevan (Pinch & Bijker, 2012).

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan penulis adalah

pendekatan kualitatif yang dapat menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia dan peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial. Penelitian ini berangkat dari data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan (Juliansyah, 2011). Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berdasarkan pada fenomena sosial dan mempertimbangkan kehidupan manusia yang selalu berubah (Mulyana & Solatun, 2007). Sesuai dengan topik yang diangkat pada penelitian ini, yakni adalah penggunaan aplikasi *telemedicine* bagi para dokter sebagai bentuk Konstruksi Sosial Teknologi.

Data penelitian ini didapat melalui proses wawancara dan observasi untuk meningkatkan kredibilitas. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan sejumlah Dokter yang melakukan praktik *telemedicine* melalui aplikasi digital. Para dokter dipilih sebagai informan dengan kriteria praktik *telemedicine* sebelum Pandemi Covid-19 dan setelah Pandemi Covid-19. Peneliti juga menggunakan studi pustaka untuk mencari referensi teori yang berkaitan dengan penelitian dengan mengumpulkan data dari berbagai

sumber jurnal akademik, artikel di internet, dan buku (Sujarweni, 2014).

**Tabel 1.** Jenis, teknik pengumpulan, dan sumber data penelitian.

No	Jenis data	Teknik pengumpulan data	Sumber data
1.	Primer	Observasi lapangan  Wawancara mendalam	Aktivitas dokter di aplikasi <i>telemedicine</i> . Informan dr. Luki Indrawan tentang aplikasi Halodoc. Informan drg. Fransiska Monika tentang aplikasi <i>Good Doctor</i> . Informan drg. Dian Islamiyati tentang aplikasi Yes Dok. Informan dr. Meta Azalia tentang aplikasi DOXY.
2.	Sekunder	Studi Pustaka	Laporan penelitian tentang Teori SCOT dan aplikasi digital di Indonesia.

## PEMBAHASAN

### 1. **Fleksibilitas Interpretatif Aplikasi *Telemedicine* Bagi Para Dokter**

Teori Konstruksi Sosial Teknologi atau Social Construction of Technology memberikan sebuah keleluasaan dalam menginterpretasikan sebuah teknologi yang digunakan oleh kelompok sosial tertentu. Hal ini berkaitan dengan salah satu komponen dalam teori ini yakni *interpretive flexibility* atau fleksibilitas interpretatif yang menyebut desain teknologi adalah proses terbuka sehingga dapat menghasilkan akhir yang berbeda tergantung pada keadaan sosial dari bagaimana proses membangun teknologi tersebut (Zefry & Irwansyah, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan fleksibilitas interpretatif dan konstruksi sosial pada pengguna aplikasi kesehatan mobile dari sudut

pandang para pengguna yakni komunitas olahraga. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki interpretasi yang sama di antara komunitas olahraga yakni untuk kebutuhan sehari-hari dalam penanganan kesehatan pertama pasca-olahraga, sehingga interpretasinya telah mencapai *closure* (Sirojjudin & Irwansyah, 2020). Sementara pada penelitian ini melihat fleksibilitas interpretatif aplikasi *telemedicine* dari kelompok sosial relevan Dokter, berikut hasil uraian wawancara yang telah dilakukan:

#### a. **Teknologi *Telemedicine* Untuk Memperluas Pelayanan Kesehatan**

Bagi dr. Luki Indrawan sebagai Dokter Umum yang bertugas di IGD sebuah rumah sakit di kawasan Tangerang, dr. Luki memilih praktik

*telemedicine* di aplikasi Halodoc. Praktik *telemedicine* di aplikasi Halodoc berbasis Media Baru yang mengoptimalkan teknologi informasi dengan penggunaan jaringan internet (Lesmana & Valentina, 2021) juga memberi keuntungan lain bagi dr. Luki diantaranya memperluas jangkauan pasien yang ia periksa secara *telemedicine* hingga ke seluruh Indonesia.

*"kan telemedicine seluruh indonesia, gamunking cuma tangerang aja misalnya di luar ya kita ga bisa suruh visit, atau pernah rumah tangerang saya suruh ke annisa tempat saya praktek pernah juga . paling jauh pasien dari papua ada, random jauh2 banyak"*

Sementara bagi drg. Fransiska Monika yang praktik di Klinik dan Rumah Sakit di wilayah Bekasi, Jawa Barat dan praktik di aplikasi *telemedicine* bernama Good Doctor. Dalam keseharian aplikasi *telemedicine* juga mampu mempersingkat waktu pemeriksaan dengan pasien jika pasien tersebut konsultasi dari jarak jauh terlebih dahulu lalu datang ke klinik untuk tindakan. Aplikasi *telemedicine* juga memungkinkan drg. Monik dan dokter lain untuk memperluas pelayanan kesehatan hingga seluruh Indonesia seperti salah satu kelebihan sifat Internet yakni Networkable

informasi digital dapat dibagi dan dipertukarkan antara sejumlah besar pengguna secara bersamaan dan dapat melintasi jarak yang sangat luas (Terry Flew, 2022).

*"mempersingkat yaa jadi pasien juga ga bolak balik, misalkan dok saya mau ke klinik taunya ada bengkak, jadi kan harus kasih resep dulu supaya bengkaknya kempes dulu ilang, baru balik lagi setelah 3-5 hari baru kita bisa lakukan cabut , jadi kalau dia udah telekonsultasi kan ini kan lebih enak ya dia gausah bulak-balik" ... "dokter punya banyak kesempatan untuk melayani pasien dari luar kota bahkan luar negeri kemudian kan, promo promo untuk biaya konsultasinya dan membantu kita meningkat kinerja dokter dengan promosinya"*

Pasien yang diperiksa oleh para dokter juga secara umum adalah gejala ringan sehingga bisa diperiksa dari jarak jauh dan solusi yang diberikan ke pasien yakni resep obat, lalu pasien tinggal memesan obat dari aplikasi *telemedicine* karena telah terbukti menjadi salah satu cara masyarakat untuk berkonsultasi dengan dokter dan membeli obat dengan mudah (Sirojjudin & Irwansyah, 2010). Namun meski penyakit ringan namun pelayanan terbaik diberikan selain demi

kebaikan pasien namun juga kebaikan dokter.

*“yang dikeluhin karena sariawan, terus ngeluh sakit gigi, tapi kan belum langsung diketahui penyebabnya karena karang kah, ada sesuatu di gusi kah , tp ada juga pasien yang udah tau kalau giginya bolong. Biasanya kita kasih obat dulu” ... “pelayanan harus baik, karena mempengaruhi bintang kita kan, review kita kan, habis selesai kan ada pesan robot juga yang minta nilai untuk telekonsultan tadi, di situ juga tuh kalau dokternya udah banyak reviewnya biasanya diangkat jadi di pencarian paling atas kalau reviewnya bagus” “Kebanyakan yang pasien online itu yang memang hanya ingin konsultasi. Jadi mereka memang inginnya punya jarak kontak fisik, supaya tidak kontak erat, atau memang pasiennya itu menderita covid-19 seperti itu, sedangkan kita tidak mungkin kontak.”*

#### **b. Teknologi Telemedicine Untuk Menambah Penghasilan**

Kelebihan dari praktik telemedicine adalah dokter bisa menambah jam praktik dengan motif ekonomi yakni menambah pemasukan.

*“Daripada main game, kalau ini kan menghasilkan juga lah” “bisa 10 jam sehari, itu lagi cari cuan soalnya dulu, tabungan buat nikah itu dulu”*

Fitur Rating & Review bagi para Dokter dari aplikasi Halodoc juga bisa lebih dikenal oleh pasien.

*“Kalau di halodoc itu dipajang kalau listnya ada dokter online ditulis rating berapa persen, jadi otomatis kalau ada pasien liat rating tinggi pasti dipilih kan, apalagi rating 100 persen”*

Sementara bagi drg Monik, praktik telemedicine juga menjadi sumber penghasilan tambahan.

*terus yang kedua buat nambah penghasilan yaa, karena kan dokter itu cuma bisa berpraktek di 3 tempat, jadi nambah 1 kan untuk yang di telemedicine ini gapake sip sendiri bisa pake sip lain, jadi bisa nambah penghasilan nambah keran penghasilan” ...*

Begitu pula bagi drg. Dian Islamiyati, alasan utama memilih praktik telemedicine dan baru saja hendak memulai adalah untuk menambah jam praktik dan menambah penghasilan.

*“alasan pertama itu adalah untuk nambah waktu praktik, karena kita bisa praktik dari mana aja yaa, bisa sambil di klinik nunggu pasien. Alasan kedua nambah penghasilan*

*tadi karena tiap konsul pasien ada feenya. Faktor pandemi itu alasan ketigasih, kalau dibilang karena lebih amaniya, tp kan kita praktek di klinik juga aman karena pakai apd” ... “kita standby aja terus sesuai jam praktik yang sudah disepakati, kalau di klinik kan dapet uang duduk, kalau ini dapet fee dan kalau ada yang konsultasi ada dapat tambahan”*

### **c. Teknologi *Telemedicine* Memberi Kemudahan dalam Bekerja**

Dr. Luki praktik di Halodoc juga untuk menambah jam praktik dengan waktu yang fleksibel. dr. Luki meluangkan waktu untuk melayani konsultasi pasien secara jarak jauh hingga 10 jam dalam sehari, hal ini juga menjadi salah satu sumber pendapatan baru baginya.

*“pertama pilih karena waktunya fleksibel jadi saya dokter igd, jadi shift2an kadang pagi kadang malam jadi kalau untuk buka praktek di tempat lain itu ga sempet jadi kalau telemedicine bisa sambil di rumah.*

Bagi dokter yang akrab disapa drg. Monik ini alasan utama yang membuatnya praktik melalui aplikasi *telemedicine* adalah keleluasaan waktu &

tempat seperti salah satu kelebihan internet yang luas dan tidak ada batas ruang waktu (Rustandi, 2019),

*“alasan saya yang paling mendukung itu adalah karena saya baru menikah jadi lebih enak untuk praktik di rumah karena belum punya tempat praktik jadi saya telemed dari rumah sambil nunggu pasiennya bisa sambil masak sambil nyuci, ibu rumah tangga pada umumnya haha*

Fitur di aplikasi *telemedicine* juga membantu drg. Monik untuk bisa dikenal salah satunya Rating & Review. Media Baru memang semakin populer tidak hanya karena kecepatannya namun juga menawarkan keterlibatan atau engagement dengan pengguna lain dalam hal ini Rating & Review yang diberikan pasien ke dokter (Luarn, et all., 2016). Selain itu, drg. Monik yang baru bergabung di Good Doctor 3 bulan sehingga waktu praktik *telemedicine* dibatasi 2 jam dalam 1 hari atau 5 jam dalam sepekan, namun tetap mendapat fasilitas berupa promosi gratis dari pihak aplikator.

*“fitur sangat membantu itu rating & review contoh kaya kita liat makananlah kalau kita liat restonya itu kalau emang rating nya bgaus wah ini rekomended, nah itu sama kita juga kaya gitu.” ... “untuk di telemed ini*

*sudah ada tim marketingnya jadi kita dipromokan juga ioleh mereka jadi istilahnya kita gausah pusing untuk mempromokan diri”*

#### **d. Teknologi Telemedicine Untuk Menjaga Diri dari Covid-19**

SCOT berpandangan bahwa konstruksi sosial yang menentukan teknologi (Bijker, Hughes, & Trevor, 2012), untuk itu kondisi Pandemi Covid-19 juga berpengaruh pada praktik *telemedicine* dr. Luki di Halodoc. Saat lonjakan kasus pasien Covid-19 jumlah pasien yang konsultasi dengan dr. Luki begitu besar, namun saat kasus Covid-19 melandai menurun drastis hingga m

*“waktu ertama 2017 halodoc masih bakar duit jadi dia masih 2017-2018 itu konsultasi free semua jadi di saat itu traffic rame karena semua free. Mulai berbayar 2019an lah nah itu mulai sepi tapi semenjak pandemi mulai naik lagi, orang takut ke rumah sakit, walau berbayar mereka milih konsultasi online, pandemi melandai turun, mulai sepi. Iya itu bener keluar alasannya karena sepi, jadi waktunya sia sia kita online, kadang 2 jam juga gada satu pasien pun”*

Sementara Pandemi Covid-19 juga menjadi alasan untuk memudahkan

memberi pelayanan konsultasi jarak jauh melalui aplikasi *telemedicine*.

*“dulu sih awalnya memang karena pandemi sih sebenarnya , karena gabisa kerja dulu di klinik dan orang-orang tuh banyak gamau ke dokter gigi apalagi di rumah sakit jadinya itu pilihan yang tepat untuk saya gabung supaya orang2 bisa konsultasi lewat telemedicine dulu,. alasan awalnya gitu, cuma udah mulai bergeser, lebih memudahkan”*

Bagi dr. Meta Azalia yang bekerja di salah satu klinik kecantikan khususnya terkait berat badan, sehingga pasien yang mau melakukan diet akan disupervisi oleh dokter. Pasien semakin banyak yang memilih untuk konsultasi jarak jauh semenjak Pandemi Covid-19. Di klinik tersebut akhirnya juga disediakan fasilitas untuk melakukan praktik *telemedicine* dengan para pasien baik yang sedang program menurunkan berat badan atau pun pasien dengan keluhan sakit umum.

*“Banyak permintaan dari pasien dibuatlah aplikasi doxy ini” ... “memang disediakan fasilitas itu. Tapi memang pasien itu yang memilih apakah mau offline atau online. Kebanyakan yang pasien online itu yang memang hanya ingin konsultasi. Jadi mereka memang inginnya punya*

*jarak kontak fisik, supaya tidak kontak erat, atau memang pasiennya itu menderita covid-19 seperti itu, sedangkan kita tidak mungkin kontak.”*

Dengan aplikasi *telemedicine* buatan klinik tersebut pemeriksaan pasien juga bisa tetap berlangsung selama Pandemi dengan lancar. Komunikasi digunakan dalam bentuk chat dan video call sehingga sistem yang dibentuk aplikasi tersebut berada di tingkat yang cukup tinggi karena terjadi proses tatap muka dalam interaksinya (Gerald & Jonathan, 2010). Bahkan pasien yang konsultasi online datang dari berbagai daerah di Indonesia.

*“Kelebihannya kita lebih aman ada jaga jarak, kedua waktu anamnesis atau tanya jawab jadi lebih singkat dan pasien lebih terbuka saat anamnesis, setelah itu obat yang dibutuhkan kita kirim.” ... “fitur yang digunakan itu chat dan video call, tapi kadang ada yang diperiksa pakai lab, kita juga gabisa liat gesture pasien” .... “Bisa sampai medan bisa sampai bali aceh, dll sampai sana pernah, ada kan promosi lewat internet dan instagram”*

## **2. Closure and Stabilization Aplikasi Telemedicine Bagi Para Dokter**

Berdasarkan jawaban yang berasal dari pengalaman dan pemahaman para informan dari kalangan dokter, maka dapat dilihat beberapa kesamaan interpretasi atas teknologi dalam hal ini yakni aplikasi *telemedicine*. Pertama, alasan utama para informan sebagai bergabung memilih praktik *telemedicine* adalah untuk menambah jam waktu praktik sehingga dengan itu bisa mendapatkan uang tambahan ketika ada pasien yang melakukan *telemedicine*. Kedua, aplikasi *telemedicine* memberi keleluasaan ruang dan waktu bagi para informan untuk praktik *telemedicine* di tengah kesibukannya praktik di klinik maupun rumah sakit. Ketiga, aplikasi *telemedicine* dapat membantu para informan sebagai dokter untuk menjalani masa baktinya yakni melayani pasien yang membutuhkan sebanyak-banyaknya bahkan bisa menjangkau pasien seluas-luasnya di seluruh Indonesia cukup dengan interaksi secara online. Keempat, konstruksi sosial yang dibentuk oleh Pandemi Covid-19 juga membuat para dokter dan pasien tetap bisa bertukar informasi kesehatan, konsultasi secara *telemedicine*. Sehingga Komponen Flexibilitas Interpretasi atau

Interpretive Flexibility pada Teori Konstruksi Sosial Teknologi atau Social Construction of Technology Bijker, Hughes, & Trevor, 2012 ini terbukti.

Lebih lanjut, Klein & Kleinman (2002) juga menjelaskan terkait komponen The Relevant Social Group. Jika komponen fleksibilitas interpretatif menunjukkan bagaimana desain teknologi sebagai proses terbuka sehingga dapat menghasilkan akhir yang berbeda tergantung pada keadaan sosial dari proses membangun teknologi, maka Kelompok Sosial Relevan lah yang merupakan perwujudan dari interpretasi tertentu tersebut. Pengembangan teknologi menjadi proses dimana terwujud interpretasi masing-masing, maka pengembangan teknologi akan terus dilakukan sampai semua kelompok mencapai konsensus. Seperti pada penelitian kali ini dimana para aplikator *telemedicine* mengembangkan teknologinya untuk memfasilitasi banyak dokter termasuk para informan agar bisa praktik *telemedicine*.

Selanjutnya setelah proses interpretasi akan teknologi yang digunakan oleh kelompok sosial relevan yang sudah semakin berkurang maka hal tersebut telah masuk ke komponen dalam SCOT lainnya, yakni Closure &

Stabilization dimana teknologi diposisikan dan dipahami sebagai solusi untuk masalah yang ada (Pinch & Bijker, 2012). Temuan dari wawancara para informan juga menunjukkan bahwa ketersediaan aplikasi *telemedicine* ini menjadikan kegiatan praktik mereka memberikan kemudahan dan kebutuhan dari berbagai sektor seperti ekonomi, dan kemudahan, dan terpenting untuk peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia dengan sifat aplikasi *telemedicine* yang tidak rasional dan menyeluruh. Aplikasi kesehatan digital berupa *telemedicine* juga akan menjadi teknologi yang selalu dikembangkan, diinovasikan, dan dibuat saling terintegrasi dengan aplikasi digital lainnya dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia (Marpaung & Irwansyah, 2021).

Namun, masih terdapat satu komponen lain dari teori Social Construction of Technology yang perlu diperhatikan yakni komponen The Wider Context (El Madja, 2021) atau konteks yang lebih luas dimana adanya konteks lain berkaitan dengan aspek sosial, budaya, politik dimana pembangunan teknologi berlangsung (Zefry & Irwansyah, 2022). Seperti yang diungkapkan dr. Luki terkait ketimpangan antara jumlah dokter

praktik yang berjumlah besar dengan traffic pengguna aplikasi yang akan berobat yang jumlahnya berada di bawahnya. Kondisi tersebut membuat kesempatan dokter untuk mendapatkan pemeriksaan pasien mengecil. Sehingga Faktor ekonomi-politik seperti maraknya aplikasi yang sama, jumlah dokter yang berkaitan dengan Request & Demand pasien, perlu penelitian lanjut agar aplikasi *telemedicine* tidak ditinggalkan oleh para dokter.

## SIMPULAN

Kehadiran aplikasi digital berupa *telemedicine* semakin dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan karena sifatnya yang tak terbatas ruang dan waktu. Bagi para Dokter, interpretasi terhadap teknologi *telemedicine* yang ada di depan mereka dimaknai sebagai tempat penunjang profesi diri sebagai dokter baik dari segi ekonomi dan tentu dalam menabuh jam praktik. Di masa pandemi Covid-19, kehadiran *telemedicine* juga menjadi penyelamat bagi para dokter karena mampu mengurangi kontak fisik dengan pasien namun tetap bisa menjalankan tugasnya. *Telemedicine* juga memudahkan para dokter untuk melakukan praktik karena bisa dilakukan dari mana saja dan kapan

saja.. Kemudahan tersebut juga membuat semakin banyak pasien yang bisa ditangani melalui *telemedicine* sebagai pertolongan pertama. Teknologi ini juga dimaknai sebagai wadah untuk semakin megabdikan diri dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di tanah air karena dokter bisa memberikan pelayanan kesehatan bagi siapapun dan dimanapun. Melihat dari Teori SCOT yang dipopulerkan (Pinch & Bijker, 2012) bahwa konstruksi sosial yang menentukan teknologi. Perspektif SCOT fokus pada bagaimana teknologi muncul akibat proses sosial dimana dorongan sosial mempengaruhi penemuan teknologi baru bahkan setelah itu memaksa teknologi yang ada terus berinovasi untuk memenuhi tuntutan para penggunanya dalam hal ini adalah aplikasi digital *telemedicine*. Hal ini juga memaksa para pembuat aplikasi harus bisa mengetahui kebutuhan penggunanya yakni masyarakat agar aplikasi tersebut bisa tetap digunakan (Nathalia & Irwansyah, 2018). Dalam hal ini teknologi *telemedicine* diharapkan terus bisa dikembangkan agar menguntungkan berbagai pihak baik aplikator, dokter, pasien, yang semua bermuara kepada kemajuan teknologi pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### JURNAL

- Alfaruqy, Zefry & Irwansyah. 2022. Aplikasi Halodoc sebagai bentuk dari Konstruksi Sosial dalam Media Baru di Masa Pandemi Covid-19. *Syntaz Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398. Vol, 7 Special Issue No.2 Februari 2022.
- Cersya, N. I., Dadang, R. H. & Ipit, Z. (2019). Pemanfaatan Insta Story Dalam Aktivitas Jurnalistik Oleh Majalah Gadis. *Jurnal Kajian Jurnalisme* Vol. 03 No. 01 Tahun 2019.
- El Madja, Nur Mahmudah. 2021. New Media and Social Construction of Technology (SCOT) on Cak Ed Online Delivery Sercive in Lamongan Regency. *Muharrrik: Jurnal Dakwah dan Sosial* Vol 4, No 01, (2021), pp 79-95
- Gerald-Mark, Breen & Jonathan, Matuisitz. (2010). An Evolutionary Examination of *Telemedicine: A Health and Computer-Mediated Communication Perspective*, *Social Work in Public Health*, 25:1, 59-71.
- Komalasari, Rita. 2020. Manfaat Teknologi Komunikasi dan Informasi di Masa Pandemi Covid-19. *TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Lesmana, D. & Valentina, G. M. (2021). Digital Marketing Rumah Makan Padang Melalui Instagram Berdasarkan Social Construction of Technology. *Commentate: Journal of Communication Management* Vol 2, No. 1 June 2021 hal 17-32.
- Luarn, Ping, Peng Huang, Yu-Ping Chiu, and I-Jen Chen. (2016). Motivation to Engage in Word-of-Mouth Behavior to Social Network Sites. *Information Developments* 32, No.4 2016.
- Marpaung, Y. N. T. & Irwansyah (2021, Oktober). Aplikasi Kesehatan Digital Sebagai Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Volume 5, Nomor 2, Oktober 2021: 243-258.
- Nathalia, Henry Brown & Irwansyah. 2018. Aplikasi Transportasi Online GOJEK Bentuk dari Konstruksi Sosial Teknologi dalam Media Baru. *MediaTor*, Vol 11 (2), Desember 2018, 227-235.
- Nurhadi, W. & Irwansyah. (2018). Crowdfunding Sebagai Konstruksi Sosial Teknologi dan Media Baru. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media UNTIDAR* Vol. 2, No. 2, 2018.

- Octavianto, A. W. 2014. Strukturasi Giddens dan Social Construction of Technology (SCOT) Sebagai Pisau Analisis Alternatif Penelitian Sosial Atas Teknologi Media Baru. *ULTIMA Comm: Jurnal Ilmu Komunikasi* e-ISSN: 2656-0208, p-ISSN: 2085-4609.
- Rachdian, Muhammad. 2021. Tantangan Industri Penerbitan Buku di Indonesia sebagai Bagian Dari Industri Kreatif Dalam Mengarungi Era Digitalisasi dan Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilkom UHO* Vol. 6, No. 3 Juli 2021, hal 236-256.
- Rahayu, E. K. (2022). Aplikasi E-Prasmanan Sebagai Bentuk Konstruksi Sosial Teknologi dalam Media Baru (Studi Kasus Pada Aplikasi E-Prasmanan di Pasraman Amrta Jati).
- Rustandi, Ridwan. (2019). Cyberdakwah: Internet sebagai Media Baru dalam Sistem Komunikasi Dakwah dalam Islam. *Nalar: Jurnal Peradaban dan Pemikiran Islam*. Vo. 3, No. 2, 2019.
- Sirojjudin, A. M. & Irwansyah. (2020). Fleksibilitas Interpretatif dan Konstruksi Sosial pada Pengguna Aplikasi Kesehatan Mobile (Studi Pada Kasus Halodoc). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik: BPPS Kemenkominfo*.
- BUKU**
- Bijker, W. E., Hughes, T. P., Trevor, P. 2012. *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in The Sociology and History of Technology*. The MIT Press, Anniversary Edition.
- Dedi Mulyanan & Solatun. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. Hal 4.
- Fatmawati. 2021. *Peran Telemedicine Bagi Tenaga Kesehatan di Era New Normal*. Insan Cendikia Mandiri.
- Klein, H. K., & Kleinman, D. L. 2002. *The Social Construction of Technology: Structural Considerations*. *SAGE Journalis* 27 (1), 28-52.
- McLuhan, Marshall. 1994. *Understanding Media: The Extensions of Man*. The MIT Press.
- Noor Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Group.
- Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Terry Flew. 2002. *New Media, An Introduction*. New York : Oxford. P. 12.

Zeni Zaenal Mutaqin. 2021. Kesehatan Masyarakat di Era Society 5.0. Media Sains Indonesia.

#### **INTERNET**

CoHive: Good Doctor Technology Indonesia Perkuat Layanan Kesehatan. (2021, April). <<https://cohive.space/blogs/press-release/good-doctor-technology-indonesia-perkuat-layanan-kesehatan/>>

Fitra, Safrezi (2021, Agustus). Pandemi Covid-19 Memicu Lonjakan Pengguna Platform Kesehatan Digital. <<https://katadata.co.id/safrezifitra/indepth/611ff6afa0f43/pandemi-covid-19-memicu-lonjakan-pengguna-platform-kesehatan-digital>>

Safitri, Kiki. (2021, Juli). Di Masa PPKM Darurat, Ini 5 Aplikasi Layanan Kesehatan Online. <<https://money.kompas.com/read/2021/07/09/200000926/di-masa-ppkm-darurat-ini-5-aplikasi-layanan-kesehatan-online?page=all>>