



DOKTER GOOGLE: INTERAKSI DOKTER-PASIEN DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI

Oleh:
Arief Priyo Nugroho

Abstrak

Kehadiran teknologi informasi membuat perubahan yang cukup berpengaruh dalam interaksi antara dokter-pasien. Teknologi informasi tidak hanya sekedar menyediakan keterbukaan akses informasi atas pengetahuan mengenai dunia kesehatan akan tetapi juga hadir menjadi komplementer dari pelayanan kesehatan konvensional. Perubahan tersebut berimplikasi pada relasi konvensional dalam pelayanan kesehatan yang telah ada. Pertama, adanya pemberdayaan semua pasien atas pemberian sumber daya informasi mengenai kesehatan menjadikan dokter bukan lagi satu-satunya pemilik informasi tentang kesehatan. Kedua, mulainya pergeseran pola mencari sehat masyarakat dari tipe konvensional beralih menggunakan media-media yang disediakan oleh teknologi informasi. Dua perubahan mendasar tersebut menghasilkan pola mediatisasi relasi dokter-pasien yang perlahan melebarkan jarak sosial antara pasien terhadap dokter dalam bidang pelayanan kesehatan. Alih-alih, terbukanya akses informasi dan pengetahuan tentang kesehatan mendorong pada otonomi pasien yang selama ini bergantung pada dokter, pasien beralih tersub-ordinasi oleh mediatisasi dari produk-produk teknologi informasi.

Abstract

The presence of information technology to make the changes is quite influential in the interaction between the doctor-patient. Information technology not only provides access to information on the disclosure of knowledge about the world of health but also its present were complementary to conventional health care. Such changes have implications for the conventional relationship in the health services that already exist. First, the quasi-patient empowerment for providing information about health resources makes the doctor is no longer the sole owner of the information about health. Second, the start of a shift in the pattern of healthy looking people of the conventional type switch to using the media provided by information technology. Two fundamental changes in the yield pattern mediatization doctor-patient relationship that gradually widen the social distance between the patient against the physician in the field of health care. Instead, open access to information and knowledge about health to encourage the autonomy of patients who have been relying on doctors, patients switched subordinated by mediatization of information technology products.

Keywords: *Information technology, doctor-patient interaction, mediatization.*

A. Pengantar: 'Dokter' Dimana-mana

Pada masa sekarang, hampir setiap orang memiliki akses yang cukup memadai terhadap segala jenis arus informasi. Tidak seperti sebelumnya, informasi masih cukup terbatas pada beberapa media. Teknologi informasi memungkinkan arus informasi tersebar dengan begitu masif dan cepat, tanpa terkecuali informasi mengenai kesehatan. Dengan adanya teknologi informasi, pengetahuan mengenai kesehatan bisa disebarluaskan dengan begitu cepat dan seketika itu bisa diakses oleh siapapun dibelahan bumi lainnya.

Informasi mengenai kesehatan yang telah disebarkan dengan melalui teknologi informasi pun juga beragam bentuk. Ada yang bersifat akademis melalui jurnal-jurnal ilmiah online dan ada yang bersifat non-akademis berbentuk konseling baik dilakukan secara individu ataupun kelompok. Jenis informasi seputar kesehatan pun juga sangat beragam, dari penyakit ringan hingga penyakit berat, dari pencegahan penyakit sampai pengobatan. Segala informasi tentang kesehatan bisa didapatkan dengan mesin pencari, tanpa terkecuali.

Konteks perubahan arus informasi ini kemudian tak sekedar mengubah sumber informasi mengenai kesehatan tetapi juga interaksi antar dokter-pasien. Bila sebelumnya interaksi dokter-pasien memiliki kecenderungan merupakan interaksi searah dari dokter pasien, sekarang interaksi itu menjadi tidak sesederhana. Informasi yang mudah diakses dan teknologi informasi yang berkembang memungkinkan interaksi dokter-pasien tidak hanya dua arah tetapi

juga bisa interaksi tak langsung tanpa kehadiran fisik keduanya.

Hal ini memperlihatkan bahwa ada pergeseran bentuk, sifat dan pola interaksi antara dokter-pasien yang telah terjalin selama ini. Bahkan interaksi yang terjalin tidak terbatas ruang dan waktu, bisa dimana saja dan kapanpun. Seolah dokter telah "hadir" disetiap rumah masing-masing dan mampu memberi suatu diagnosa atas keluhan atas kesehatan setiap orang.

B. Deligitimasi Kuasa Dokter

Berkembangnya pola interaksi dokter-pasien yang disertai dengan divergensi informasi tentang kesehatan membuat perubahan tersebut berdampak dalam berbagai sisi. Terutama relasi kuasa yang ada dalam interaksi dokter-pasien. Kecenderungan pola tersebut mau tidak mau mengubah jamaknya dominasi dokter dalam relasi dokter-pasien seperti dijelaskan Illich (1995: 78-92). Pasien yang mungkin lebih pasif dari konsepsi lama relasi dokter-pasien (Sarwono, 1997: 43) tidak lagi menjadi jamak, dengan pengetahuan yang dimiliki banyak pasien mulai aktif dalam interaksi dengan dokter. Meski masih perlu dipastikan sampai derajat mana keaktifan pasien tersebut, setidaknya ada perubahan pola perilaku pasien atas pengetahuan dan informasi yang mereka peroleh. Hal ini juga berimplikasi bahwa relasi dokter-pasien tidak lagi seperti yang dibayangkan Parson (1991) bahwa pasien lebih pasif.

"It is not only that the patient has a need to be helped, but that this need are institutionally recognized, that nature and implication of this need are socially recognized."
(Parsons, 1991)



Gambar 1. Visualisasi Problem Interaksi Dokter-Pasien di Era Teknologi Informasi (diambil dari:

<http://stanford25blog.stanford.edu/2014/10/the-internet-the-elephant-in-the-examination-room/> 10 Desember 2015)

Interaksi dokter-pasien dalam melalui dunia maya dengan pelbagai saluran menjadi lebih dipercaya oleh pasien. Kepercayaan ini bisa dikatakan tidak datang begitu saja. Relasi tradisional secara langsung antara dokter-pasien seringkali tidak mampu menyeleraskan konsepsi *illness* dari pasien. Konsep *illness* adalah konsep yang terkonstruksi di seseorang terhadap keluhan kesehatan (Sobo dalam Ember, 2013: 3) Seringkali dalam interaksi dokter pasien secara langsung memaksakan konsepsi *disease* (konsep penyembuh atas penyakit yang membahas dapat diobati atau tidak) dari sang dokter semata (Zusman dalam Weitz, 2013: 333). Konsep *disease* tidak mendorong seseorang untuk berobat.

Perbedaan konsepsi atas keluhan kesehatan *illness* dan *disease* ini mendorong pasien memiliki jarak dengan dokter dan tidak terlalu puas. Hal ini dikarenakan seringkali dokter lebih mengandalkan tanda-tanda obyektif yang diperoleh dari teknologi kedokteran dan cenderung skeptis terhadap keluhan naratif dari pasien tentang kesehatannya (McGann & Hutson, 2011: xxiv). Berbeda dengan konsep interaksi yang direpresentasikan melalui dunia maya, pasien akan lebih merasa dipahami beserta keluhannya, dan jika pun tidak mendapat respon yang dianggap mampu mengatasi *illness* mereka, pasien dengan mudah mencari sumber pengetahuan lain. Dan perkembangan teknologi informasi menjawab kebutuhan masyarakat untuk perlu dipahami keluhan-keluhan *illness* yang tidak begitu dipedulikan oleh dokter.

Dengan kecenderungan masyarakat memilih konsultasi secara on-line, dokter di puskesmas, klinik maupun rumah sakit tak lagi menjadi sumber pengetahuan dan informasi tunggal dalam bidang kesehatan. Mereka – para dokter di dunia nyata – harus berhadapan dengan pasien yang lebih memiliki informasi dan pengetahuan yang baik. Hal ini membuat legitimasi dokter dalam melakukan diagnosa dan menjustifikasi penyakit yang diderita pasien tidak lagi sekuat sebelumnya. Pola-pola interaksi on-line menggerus kepercayaan terhadap interaksi konvensional dokter-pasien, baik dari sisi pengetahuan maupun legitimasi dalam menentukan pilihan-pilihan perawatan terhadap pasien. Deligitimasi kuasa dokter ini yang ditandai dengan menurunnya kepercayaan pasien atas tindakan atau

terapi yang dilakukan oleh dokter terhadap pasien.

C. Dokter Google: Mediatisasi Relasi Dokter-Pasien

Saat teknologi informasi berkembang secara pesat, interaksi dokter-pasien tidak hanya sekedar berupa konsultasi fisik langsung. Pasien tidak harus mengunjungi rumah sakit, kllinik atau tempat pelayanan kesehatan untuk bisa “bertemu” dokter dan membicarakan keluhan kesehatan yang dirasakannya. Itulah yang dalam tulisan ini sebagai dokter google, yaitu dokter yang hadir dalam bentuk virtual didunia maya.

Fenomena interaksi tak langsung dokter-pasien ini mulai bisa dilihat perkembangannya saat adanya pembukaan rubrik konsultasi di media massa seperti koran. Hal ini kemudian berkembang seiring kovergensi media massa yang mengikuti perkembangan teknologi. Media interaksi tidak sekedar kolom rubrik dalam koran tetapi bisa dalam bentuk website atau media sosial. Dalam bentuk website bisa kita temui bagaimana konsep seperti *On-Clinic* yang coba dibuka untuk membantu pasien yang mengalami masalah khusus masalah kesuburan. Bahkan diluar negeri konsep pelayanan via internet ini tak terbatas pada permasalahan khusus seperti dalam web www.netdoctor.co.uk, www.doctor.net.uk, www.midocrononline.com, www.doctorinternet.com. Website-website tersebut menyediakan konsep pelayanan virtual lengkap dengan diagnosanya serta “resep” yang harus dilakukan pasien.

Lain lagi dengan interaksi dalam media sosial, beberapa media sosial yang

telah ada digunakan untuk berinteraksi. Pasien bisa berinteraksi langsung meski terkadang tidak secara *realtime*. Melalui media sosial seperti facebook, para pasien bisa berkeluh kesah atas gangguan kesehatan yang dialami dan dokter kemudian mencoba menerangkan kemungkinan penyebab keluhan. Menganalisa penyakit melalui keluhan yang dinarasikan pasien dalam bentuk text .Sehingga dokter hanya bermodalkan keterangan pasien dalam menegakkan diagnosa atas kemungkinan penyakit yang diderita.

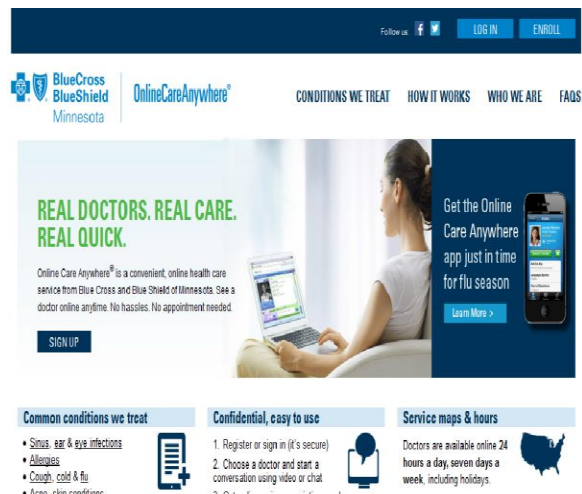
Tabel 1. Pergeseran Interaksi Dokter-Pasien di Era Teknologi Informasi

	Sebelum Era Teknologi Informasi	Era Teknologi Informasi
Bentuk	Kontak fisik	Kontak non fisik
Jenis Interaksi	Lisan	Tulis, Lisan
Pola	Langsung	Tak langsung

Dalam pola-pola tersebut, pasien bisa memperlakukan diri layaknya seseorang yang begitu terbuka dan menjabarkan segala keluhan kesehatannya. Seolah keluhan yang diberikan akan mampu dan serta merta menjadi bahan pertimbangan yang valid untuk menegakkan diagnosa. Padahal dalam praktiknya, penegakan diagnosa juga memerlukan pemeriksaan fisik yang cukup dan terkadang dalam dunia kedokteran modern menggunakan pelbagai alat untuk mendukung diagnosa agar se-obyektif mungkin. Bisa dibayangkan bagaimana banyak penyakit memiliki gejala yang hampir mirip tetapi memerlukan pengobatan yang berbeda.

Pergeseran interaksi yang dilakukan melalui perantara teknologi informasi membuat interaksi langsung dan fisik dengan dokter secara langsung tidak lagi menjadi pilihan utama dan satu-satunya bagi pasien. Kehadiran teknologi melakukan persuasi bahwa relasi dokter-pasien lebih menyenangkan dan memuaskan dari sisi pasien. Hal ini terlihat bagaimana kemudian website maupun media sosial yang mencoba melakukan layanan dokter memberi penggambaran menarik, misalnya dengan memperlihatkan dokter dengan senyum ramah seolah siap mendengarkan keluhan kesehatan pasien.

Pola interaksi baru yang ditawarkan melalui perantara hasil dari teknologi informasi ini tidak sekedar menawarkan pelayanan lebih menyenangkan dengan penggambaran persuasif. Pola interaksi yang baru juga memberi pola interaksi dokter-pasien yang lebih cepat, efisien dan ekonomis. Pasien tidak lagi harus melakukan antrian di puskesmas, klinik atau rumah saat ia merasa keluhan kesehatan. Pasien hanya perlu membuka akses internet dirumahnya masing-masing dan bisa dengan cepat memperoleh konsultasi dan resep untuk mengobati keluhan kesehatan yang dialami. Berbeda dengan relasi dokter-pasien yang konvensional, memerlukan banyak waktu untuk mengantri dan biaya yang cukup mahal.



Gambar 2. Laman web penyedia jasa pelayanan kesehatan via teknologi informasi (<https://www.onlinecareanywheremn.com/>)

Hal tersebutlah yang kemudian mendorong pasien lebih nyaman untuk “mengkonsultasikan” keluhan kesehatan kepada dokter di dunia maya. Hal yang tidak mudah ditemui dalam konsultasi secara langsung yang biasa dilakukan pasien. Perilaku masyarakat sebagai pasien ini memperlihatkan bahwa ada suatu upaya definisi ulang atas pola interaksi dokter-pasien. Bahwa berkonsultasi dengan dokter di dunia maya lebih menyenangkan dan lebih profesional ketimbang pergi ke klinik, puskesmas atau rumah sakit yang harus mengantri atau menemui dokter dengan pelbagai karakter.

Pola interaksi dokter-pasien memang menjadi berubah ketika masuknya teknologi informasi. Dokter tak lagi harus hadir secara fisik untuk memeriksa pasien dan dokter bisa menjadi selalu profesional dengan penggambaran yang dikembangkan di media-media yang digunakan untuk berinteraksi. Media yang digunakan mencoba merepresentasikan pola-pola ideal dari interaksi dokter-pasien dengan

penggambaran sempurna atas dokter dan pelayanan kesehatan yang baik. Padahal secara substansi interaksi dokter-pasien yang dihadirkan teknologi informasi sama dengan interaksi tradisional, pola ini dalam konsepsi *culture industry* dari Horkheimer & Adorno (2006: 43) yang seolah-olah menggambarkan “produk” yang berbeda tetapi secara substansi sama.

Tidak sekedar seolah membentuk pola berbeda dari interaksi dokter-pasien yang konvensional, hadirnya teknologi informasi menjadi sebuah pola mediatisasi dengan, yang menurut Livingstone (2009: 4) mengubah relasi dan perilaku manusia dengan bergantung pada teknologi informasi. Proses perubahan ini dalam terminologi Hjarvard (2013: 22) sebagai *direct mediatization*, yaitu mengganti dan mengubah perilaku relasi dokter-pasien konvensional dengan bergantung pada hasil dari teknologi informasi. Dari sana terlihat bahwa pasien lebih percaya pada interaksi via *on-line* dengan pelbagai gambaran dan kenyamanan interaksi yang tidak bisa mereka dapat ketika interaksi konvensional dokter-pasien. Jadilah dokter tak harus hadir secara fisik tapi mampu memberikan segala bentuk kenyamanan kepada pasien seperti yang dipersuasikan melalui penggambaran bahwa interaksi dokter-pasien melalui teknologi informasi lebih menyenangkan.

D. Otonomi Palsu Pasien

Dalam relasi konvensional dokter-pasien memperlihatkan pasien seolah tidak memiliki kuasa atas dirinya sendiri ketika mengalami sakit. Bahwa pasien sebagai orang sakit ditempatkan

fungsinya sebagai obyek yang harus disembuhkan. Disitulah kemudian peran dalam relasi pasien-dokter berkembang seperti yang dijelaskan oleh Parson.

Pola konvensional memang menempatkan pasien pada pihak yang seolah tak memiliki otonomi atas dirinya saat sakit. Dokter dengan seperangkat alat diagnosanya dianggap memiliki kuasa penuh berdasar seperangkat pengetahuan dan alat yang dimiliki. Pasien ditempatkan pada posisi yang seolah tidak memiliki otonomi atas dirinya sendiri karena sedang sakit. Disitulah kemudian dokter berfungsi untuk menyembuhkan pasien dari sakit di derita.

Konsepsi ini menjelaskan bagaimana dalam relasi konvensional pasien diperlakukan sebagai pihak yang hanya menerima sekalipun pasien tersebut memiliki pengetahuan mencukupi atas kesehatannya. Disinilah terjadi apa yang dikatakan Illich sebagai hilangnya otonomi pasien atas dirinya sendiri. Pasien seolah berperan sebagai yang harus dibantu dan dokter sebagai pihak yang menyembuhkan. Pasien dianggap tidak berhak dalam memutuskan atas apa yang akan dilakukan pada dirinya karena sedang sakit. Padahal, menurut Illich (1995) pasien sejatinya memiliki otonomi dalam dirinya untuk menyembuhkan dirinya sendiri. Otonomi ini bisa dalam bentuk mengembangkan imun yang memang sudah ada di dalam tubuh pasien sendiri, tetapi juga dapat diartikan pasien memiliki hak untuk menentukan pilihan atas apa yang akan dilakukan terhadap dirinya. Dalam relasi konvensional dokter-pasien, otonomi dalam diri pasien baik dalam bentuk imun tubuh maupun kemampuan untuk menentukan pilihan

atas apa yang akan dilakukan terhadap dirinya selalu didominasi oleh dokter sebagai pemegang kuasa ilmiah dalam mendiagnosa dan merawat suatu penyakit.

Lantas ketika relasi dokter-pasien tersebut berkembang di era teknologi informasi, dengan konteks pengetahuan atas kesehatan lebih terbuka, apakah kesadaran pasien atas otonomi terhadap dirinya mulai terlihat? Dalam relasi baru yang dikembangkan, pasien mulai berada pada pihak yang lebih aktif, mempunyai pilihan atas tindakan apa yang akan dilakukan dirinya, memperoleh informasi kesehatan memadai. Teknologi informasi memang membuka tabu perilaku aktif dari pasien dalam berinteraksi dengan dokter. Terlebih seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pola interaksi dokter-pasien di era teknologi informasi menawarkan lebih humanis, cepat, efisien dan ekonomis menjadi hal menarik bagi pasien.

Otonomi pasien dalam era teknologi informasi seolah mulai ada. Bahwa pasien memiliki pilihan bebas menentukan apa yang akan dia lakukan sesuai dengan pengetahuan dan keluhan kesehatan yang dialami. Dengan informasi dan pilihan, memungkinkan pasien memilah dan menentukan atas apa yang akan dilakukan pada dirinya untuk mengatasi keluhan kesehatan. Hal ini seolah memberi ruang pasien untuk mengakomodir konsepsi *illness* yang dirasakan. Tidak seperti dalam interaksi dokter-pasien konvensional yang seringkali di dominasi oleh konsepsi *disease* dokter dalam menegakkan diagnosa. Akomodasi atas konsepsi *illness*

dari pasien inilah yang sedikit menjadi pembeda.

Hal yang patut dipertanyakan selanjutnya adalah, relasi antara dokter-pasien di era teknologi informasi apakah memang memberikan pilihan-pilihan pengobatan sesungguhnya pada pasien? Pola interaksi baru yang ditawarkan oleh teknologi informasi dalam membangun relasi dokter-pasien memang memiliki bentuk berbeda. Derajat keterlibatan pasien dalam interaksi tersebut yang membedakannya. Tetapi, perbedaan tersebut sebenarnya tidak terlalu substantif ketika relasi yang dibangun juga menimbulkan pola ketergantungan baru pasien terhadap pola-pola diagnosa dan penyembuhan penyakit. Perbedaan yang ditawarkan oleh teknologi informasi ini memang memiliki sisi menjanjikan untuk mengubah dominasi dokter dalam penegakan diagnosa. Meski demikian pola baru tersebut tak sepenuhnya membebaskan pasien dalam sebuah dominasi. Otonomi yang diberikan pola interaksi antara dokter-pasien di era teknologi informasi ini bisa dikatakan hanyalah semu. Pasien memang memiliki pilihan untuk menentukan pilihannya tetapi disatu sisi yang lain, mereka secara tidak sadar juga menjadi tergantung pada pola interaksi baru yang sedang dibangun di era teknologi informasi. Ketergantungan baru terhadap teknologi informasi yang disediakan menjadikan hilangnya otonomi pasien itu sendiri.

E. Kesimpulan

Kemajuan teknologi tidak saja melengkapi pelayanan kesehatan dengan peralatan canggih, diagnose yang lebih akurat, tetapi juga mengubah dan

membuat jarak relatif antara dokter pasien. Jarak relatif ini merupakan terminologi yang saya gunakan untuk menjelaskan bahwa dalam satu sisi interaksi dokter pasien menjadi begitu intens dan personal melalui media teknologi informasi, tetapi disaat yang sama pula ada “jarak” interaksi diantaranya, yaitu jarak personal antara dokter-pasien itu sendiri.

Jarak personal antara dokter-pasien ini lah yang dihubungkan oleh teknologi informasi, media sosial, internet dan sebagainya. Hal inilah yang menjadi media baru bagi interaksi dokter-pasien. Media baru yang ada, tidak hanya saja “menjembatani” relasi dokter-pasien tetapi juga menjadi sumber pengetahuan baru bagi pasien terutama mengenai kesehatan. Bahkan, media baru ini lebih memperoleh kepercayaan dari pasien dibanding pola interaksi langsung dengan melakukan persuasi dengan gambaran atas interaksi dokter-pasien yang lebih humanis, ramah dan profesional. Media baru interaksi ini seolah menawarkan sesuatu yang berbeda dari interaksi langsung antara dokter-pasien. Hal inilah yang menjadi paradoks dari perkembangan teknologi. Disatu sisi mereka menghubungkan dan memperbanyak frekuensi interaksi dokter-pasien dan seolah mencoba memahami pasien dari segala aspek, dari aspek pengetahuan hingga pelayanan. Tetapi, disaat yang sama teknologi meng-alienasikan pasien dengan dokter dalam tataran hubungan sosial yang bersifat langsung. Seolah menjadi percaya yang “tidak ada” tapi curiga terhadap yang mereka hadapi secara langsung.

Hal ini menjadikan relasi dokter-pasien menjadi tergantung terjebak pada

mediatisasi yang dibentuk oleh teknologi informasi. Bagaimana relasi dokter-pasien yang pada dasarnya bisa secara langsung akan tetapi dibentuk untuk tergantung dan dominasi logika-logika media. Pola baru tersebut menempatkan kembali pasien pada pihak sub-ordinat dan tidak benar-benar memiliki otonomi penuh atas dirinya dalam upaya pengobatan yang dilakukan. Bedanya, bila pada era konvensional, ketergantungan pasien dilakukan oleh dokter dengan seperangkat pengetahuan dan alat/teknologi yang digunakan untuk melakukan diagnosa (Illich: 1995); pada era teknologi informasi ketergantungan tersebut beralih pada pola-pola mediatisasi yang dibangun dengan seperangkat alat hasil kemajuan dari teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Durham, M G & Kellner, D M. (2006). *Media and Cultural Studies: Keywords*. UK: Blackwell Publishing Ltd.
- Ember, C R & Ember, Melvin. (2004). *Encyclopedia of Medical Anthropology: Health and Illness in the World's Culture*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publisher.
- Hjarvard, Stig. (2013). *The Mediatization of Culture and Society*. USA: Routledge.
- Illich, Ivan. (1995). *Batas-Batas Pengobatan: Perampasan Hak Untuk Sehat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Livingstone, Sonia (2009). *On the mediation of everything: ICA*

presidential address 2008. Journal of communication, 59 (1). pp. 1-18.

MacGann PJ & Hutson, David J. (2011). *Advance in Medical Sociology Vol.12: Sociology of Diagnosis*. UK: Emerald Group Publishing Ltd.

Parsons, Talcot. (1991). *The Social System* 2nded. London: Routledge.

Sarwono, Solita. (1997). *Sosiologi Kesehatan Beserta Beberapa Aplikasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Weitz, Rose. (2013). *The Sociology of Health, Illness and Health Care: A Critical Approach*. USA: Wadsworth Cengage Learning.