

MEMBANGUN KEPERCAYAAN MELALUI LITERASI DIGITAL PADA PENGUNAAN TELEMEDICINE

Rizaldi Parani¹, Herman Purba²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Pelita Harapan

²Fakultas Ilmu Sosial dan Politik – Universitas Pelita Harapan

rizaldi.parani@uph.edu dan herman.purba@uph.edu

Abstrak

Pandemi Covid-19 memunculkan berbagai kebijakan yang tujuannya untuk membatasi kegiatan dan menekan laju penyebaran. Pembatasan ini menyebabkan masyarakat kesulitan untuk berobat bagi mereka yang terpapar. Pemerintah kemudian memperkenalkan *telemedicine* sebagai layanan medis *online/virtual* yang memungkinkan tenaga medis untuk memberikan pelayanan kesehatan. Namun penggunaan *telemedicine* tidak sepenuhnya dapat dipahami oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Hambatan yang banyak dijumpai adalah: perlunya melakukan literasi digital bagi masyarakat dan menanamkan kepercayaan untuk mau menggunakannya layanan *telemedicine* mengingat layanan ini dilakukan secara daring dan tidak bersifat tatap muka. Sehingga dibutuhkan kegiatan sosialisasi untuk menanamkan kepercayaan serta memberdayakan masyarakat agar mampu menggunakan layanan *telemedicine*. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah *workshop* proses sosialisasi melalui ceramah, diskusi interaktif, dan pendampingan praktik kegiatan secara langsung. Target pesertanya adalah para lansia yang tergabung dalam Family Community Dasana Indah GBI Christ-Cathedral. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menumbuhkan rasa percaya diantara anggota komunitas sehingga mau dan mampu untuk menggunakan layanan *telemedicine* sebagai langkah preventif dalam menghadapi kondisi kesehatan tertentu. Hasil dari pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan adanya perubahan dalam komunitas untuk lebih mengenal dan mau menggunakan layanan *telemedicine*. Hal ini dapat terlihat dari kemampuan anggota komunitas untuk menggunakan beberapa layanan yang tersedia dalam *telemedicine*.

Kata Kunci: *Telemedicine*, Digital Literasi, *Trust*/Kepercayaan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi memberikan dampak dan perubahan dalam setiap bidang kehidupan manusia. Salah satunya dalam bidang kesehatan yang telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa digitalisasi dengan kehadiran Internet. Hollis et. al. (2015) memandang bahwa cara baru yang dibawa oleh teknologi digital merupakan sebuah potensi yang mampu menghubungkan pasien, layanan dan data kesehatan. Kehadiran internet

dalam bidang kesehatan atau biasa disebut dengan *e-health* merupakan sebuah upaya untuk mengembangkan sikap dan komitmen baik secara lokal, maupun seluruh dunia untuk meningkatkan perawatan kesehatan melalui penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (Sari & Wirman, 2021). Kehadiran aplikasi digital yang bersifat *mobile* memungkinkan dokter dengan pasien untuk mengakses data dan berbagi informasi secara *real-time*. Aplikasi digital yang dihasilkan dari

perkembangan teknologi dalam bidang Kesehatan dikenal juga dengan sebutan *telemedicine*.

Telemedicine merupakan layanan kesehatan virtual yang dapat diakses oleh setiap individu dengan mudah melalui berbagai perangkat komunikasi yang terhubung dengan jaringan internet. *Telemedicine* juga diartikan secara harfiah oleh Pinzon, Paramitha & Wijaya (2020) melalui 2 suku kata. *Tele* yang berarti jarak, sedangkan *medicine* sebagai praktik pencegahan hingga pemeliharaan kesehatan. Williams et al (2017) menanggapi kehadiran *telemedicine* sebagai sebuah potensi dari pemanfaatan teknologi telekomunikasi digital yang mampu mengubah proses perawatan kesehatan yang mencakup diagnosis jarak jauh, mengeksplorasi penggunaan video conference sebagai bagian dari tindak lanjut atas diagnosis tertentu yang juga mendukung proses pengobatan pasien. Haris, Irawati, & Rahman (2020) menilai *telemedicine* sebagai hasil dari penyebaran dan perkembangan teknologi digital yang diisi oleh berbagai pakar dalam bidang kesehatan untuk menunjang pemeriksaan dan melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan layanan kesehatan. Sehingga, dalam *telemedicine* terdiri atas 3 hal utama, yaitu: (1) pasien memberikan informasi terkait gejala atau kondisi yang dialami; (2) informasi dikirimkan melalui sambungan internet menuju dokter, perawat atau layanan kesehatan secara jarak jauh; dan (3) pasien akan mendapatkan umpan balik yang disesuaikan dengan kondisi yang berhasil dianalisa oleh dokter, perawat dan layanan kesehatan (Pinzon, Paramitha, & Wijaya, 2020). Kehadiran *telemedicine* tentunya mampu untuk membantu masyarakat dalam mendeteksi kondisi tertentu yang berkaitan dengan kondisi kesehatannya dan tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut tanpa harus bertemu secara langsung atau berkunjung ke layanan kesehatan.

Kebutuhan akan penggunaan *telemedicine* semakin meningkat selama masa pandemi *Covid 19*. Hal ini juga sejalan dengan upaya Pemerintah RI dalam menekan laju penyebaran *Covid-19* melalui berbagai aturan yang membatasi masyarakat dalam berinteraksi dan melakukan aktivitas di luar rumah. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan RI juga

mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 4829 tahun 2021 terkait pedoman pelayanan kesehatan melalui *telemedicine* pada masa Pandemi *Covid-19* (Kemenkes,2021). Beberapa layanan *telemedicine* yang tersedia di Indonesia diantaranya adalah Halodoc sebagai layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan lebih dari 10 juta unduhan di *playstore*, Alodokter, GoodDoctor, KlikDokter, Linksehat, Prosehat, Sehatku, dll. Survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center juga menunjukkan adanya 44,1 persen pengguna baru dari layanan *telemedicine* dan 12,7 juta konsultasi dengan menggunakan layanan *telemedicine* di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam rentang waktu November 2021-April 2022 dengan rata-rata penggunaan perorang sebanyak 3 kali dalam rentang waktu 1 bulan (Katadata, 2022). Nittari (2022) menjelaskan bahwa penggunaan *telemedicine* di era *Covid-19* sangat membantu untuk mengontrol penyebaran virus, melindungi masyarakat dan dokter untuk tidak saling terinfeksi, serta cara pengobatan yang mampu mengobati *Covid-19* dan penyakit lain tanpa perlu mengadakan pertemuan dan kontak fisik. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya penggunaan *telemedicine* dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan di tengah situasi saat ini.

Namun, penggunaan *telemedicine* belum sepenuhnya mampu dijangkau oleh masyarakat dari berbagai kalangan, khususnya mereka yang sudah berusia lanjut. Sementara, disisi lain hasil penelitian yang dilakukan oleh Bialek et al (2020) memperlihatkan bagaimana lansia di Amerika Serikat mencatatkan angka kematian hingga 80 persen akibat dari penyebaran *Covid-19* pada masyarakat berusia 65 tahun dan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Oleh sebab itu, penggunaan *telemedicine* sebagai salah satu langkah preventif untuk terhindar dari kondisi yang tidak diinginkan sangatlah dibutuhkan.

Penggunaan *telemedicine* juga menemui tantangan lainnya yang disebabkan rasa kurang percaya masyarakat akan layanan kesehatan virtual ini. Hal ini terlihat juga dalam penelitian yang dilakukan Deloitte Indonesia yang menyatakan bahwa sebanyak 61,2% masyarakat di tahun 2019

memilih untuk tidak menggunakan layanan kesehatan virtual ini karena adanya rasa tidak percaya akan aplikasi kesehatan. Kurangnya rasa percaya ini merupakan dampak dari model komunikasi yang terjalin antara pasien dengan dokter serta layanan kesehatan tidak dilakukan secara tatap muka melainkan melalui bantuan teknologi di ruang virtual.

Salah satu faktor utama yang mendasari hal tersebut adalah adanya kurangnya pemahaman literasi digital terkait penggunaan *platform telemedicine* yang tersedia di perangkat seluler masing-masing individu. Butarbutar et al (2021) menyebutkan bahwa literasi digital sebagai sebuah kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk menggunakan, mengkonsumsi, juga mentransfer informasi, menggunakan aplikasi dan teknologi digital secara bijak. Literasi digital sangat menekankan pada kemampuan dalam beradaptasi dengan teknologi baik dalam hal mendapatkan akses, penggunaan dan juga kemampuan untuk memahami. Definisi literasi digital menurut Law, Woo, Torre & Wong (2018, h. 6) adalah:

is the ability to access, manage, understand, integrate, communicate, evaluate and create information safely and appropriately through digital technologies for employment, decent jobs and entrepreneurship. It includes competences that are variously referred to as computer literacy, ICT literacy, information literacy and media literacy.

Jadi pada literasi digital ini juga merujuk pada kemampuan yang harus dimiliki oleh individu antara lain: dalam memahami literasi komputer, literasi terhadap informasi dan juga media.

Sementara itu Bawden juga mengemukakan beberapa elemen mendasar yang bisa digunakan untuk membimbing dalam penggunaan media digital. Adapun elemen-elemen tersebut antara lain adalah: kemampuan dasar dalam menggunakan komputer terutama berkaitan dengan media *online* dan sikap serta persepsi pengguna terhadap informasi yang didapat secara online (Bawden, 2008). Kemampuan ini sangat mendorong semakin banyaknya penggunaan *computer mediated communication* (CMC) yang mana akan

mempermudah dan mempercepat aktivitas kehidupan karena menggunakan *platform* online.

Penggunaan komunikasi yang berbasis komputer terutama dalam mengakses informasi pada *platform* online mendorong terjadinya komunikasi *interpersonal* yang juga bersifat online. Pemahaman CMC menurut Thurlow, Lengel, & Tomic (2005, h.16) adalah “*human interpersonal communication on, through and about the internet and web.*” Penggunaan CMC menjadi sangat penting pada masa pandemic berkaitan dengan tidak mungkin melakukan komunikasi secara bertatap muka. Hal ini sejalan juga dengan penggunaan *telemedicine* melalui aplikasi-aplikasi yang ada di dalamnya.

Penggunaan *telemedicine* yang dilakukan melalui *platform* online bukan hanya membutuhkan literasi digital tetapi juga *trust* dari masyarakat. *Trust* memainkan peran penting dalam mendorong keberhasilan program *telemedicine*. Von der Ohe, Martins dan Roode (2004, h.6) menjelaskan *trust* sebagai “*express belief in the positive intent and commitment to the mutual gain of all parties involved in the relationship*”. Pada definisi ini terlihat secara jelas terlihat bahwa *trust* membutuhkan keyakinan yang positif dan komitmen dari pihak-pihak yang terlibat untuk bisa mewujudkan tujuan Bersama. Begitu pula dengan penggunaan *telemedicine* dimana melibatkan berbagai macam pihak didalamnya terutama menyangkut hubungan antara tenaga kesehatan dengan pengguna aplikasi, dan dilakukan secara online sangat membutuhkan *trust* untuk melandasi hubungan tersebut.

Masyarakat Indonesia sejauh ini sudah banyak dirasakan manfaatnya dan memang terbukti sangat membantu dalam menurunkan angka penderita Covid-19 meski belum semua anggota masyarakat menggunakannya. Pemerintah Indonesia hingga saat ini tetap berupaya mendorong penggunaan *telemedicine* dan ini tidak hanya terbatas pada penyakit Covid-19 saja melainkan juga pada penyakit-penyakit lainnya meskipun tidak semua bisa dilakukan secara online. Hal ini merupakan bagian dari pemberdayaan masyarakat (*social empowerment*) terutama dalam hal literasi digital.

Pemberdayaan memiliki pemahaman sebagai sebuah proses tindakan sosial yang tujuannya untuk mengundang partisipasi masyarakat/komunitas dalam upaya memperbaiki kualitas hidup (Ani *et.al.*, 2018). Jadi kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan ini pada dasarnya adalah untuk melakukan pemberdayaan pada komunitas dalam hal literasi digital berkaitan dengan penggunaannya pada kelompok lansia yang tergabung dalam Family Community Dasana Indah Gereja Bethel Indonesia Christ Cathedral Tangerang.

METODE

Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki keserupaan dengan cara pengumpulan data yang dilakukan pada pendekatan kualitatif seperti: melakukan wawancara terhadap beberapa anggota komunitas menyangkut permasalahan yang dihadapi terkait literasi digital terutama untuk penggunaan *telemedicine*. Kemudian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga berfokus pada penggunaan metode *worksop* yang diikuti dengan proses sosialisasi melalui ceramah, diskusi interaktif, demonstrasi dan pendampingan praktik kegiatan secara langsung.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini juga harus memastikan bahwa para lansia pada Family Community Dasana Indah Gereja Bethel Indonesia Christ Cathedral Tangerang yang menjadi target sudah memiliki *smart phone* sehingga proses pembekalan bisa berlangsung. Tahap **awal** dari kegiatan ini adalah dengan memberikan semua informasi yang berkaitan dengan *telemedicine*; kemudian tahap **kedua** melakukan *sharing* berkaitan dengan pengalaman dari penyintas Covid-19 dalam menggunakan aplikasi pada *telemedicine*; barulah pada tahap **terakhir** kegiatan memfokuskan hal-hal teknis mulai dari *men-download* aplikasi hingga cara-cara menggunakannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengenalan Terhadap Kebutuhan

Beberapa permasalahan dan tantangan terkait penggunaan *telemedicine* juga kami temui dalam proses pelaksanaan Pengabdian Kepada

Masyarakat yang kami lakukan bersama dengan *Family Community* (FC) wilayah Bonang, Dasana Indah, GBI Christ Cathedral Tangerang. *Family Community* sendiri merupakan salah satu komunitas keluarga yang berada dalam naungan Gereja Bethel Indonesia sebagai wadah Jemaat untuk berkumpul, mendukung dan saling mendoakan satu dengan yang lain. FC GBI Wilayah Bonang Danasa Indah sendiri didominasi oleh kaum Bapak dan Ibu yang sudah berusia di atas 45 tahun dengan jumlah anggota aktif sebanyak > 35 Jemaat.

Berdasarkan informasi yang kami peroleh melalui hasil wawancara dengan salah satu pengurus Family Community tersebut, tingkat penggunaan *telemedicine* di dalam komunitas tersebut masih sangat rendah. Salah satunya dikarenakan kurangnya pemahaman akan cara penggunaan layanan kesehatan virtual tersebut, mulai dari proses instalasi sampai memaksimalkan fitur-fitur di dalamnya, menjadi satu hal yang kami temui di tengah komunitas tersebut. Tercatat hanya ada 1 anggota jemaat yang pernah menggunakan layanan *telemedicine* selama masa pandemi Covid-19 yang lalu.

Hal lain yang diperoleh dari hasil wawancara adalah terkait tidak adanya rasa percaya di tengah komunitas untuk menggunakan layanan kesehatan secara virtual. Salah satu pernyataan yang mendukung hal ini juga hadir juga dari salah seorang Jemaat yang telah menggunakan layanan *telemedicine* di masa Pandemi Covid-19. Pernyataan tersebut menunjukkan tumbuhnya rasa tidak percaya akan penggunaan layanan *telemedicine* sebagai media untuk membantu mempercepat proses pelayanan kesehatan. Hal ini berdasarkan pengalamannya yang kurang baik saat menggunakan layanan *telemedicine* karena obat yang dijanjikan/diresepkan oleh Dokter dan fasilitas kesehatan tak kunjung dikirimkan. Ini tentunya secara tidak langsung mempengaruhi rasa percaya yang tumbuh antara konsumen (pasien) dengan tim medis yang berada dalam *telemedicine*, khususnya pada komunitas yang berada dalam rentang usia pra hingga lansia. Selain itu, beberapa hal yang menjadi fokus utama yang dirasakan oleh Para lansia dalam komunitas ini terkait dengan rasa percaya mereka akan kredibilitas dari Dokter dan Fasilitas

Kesehatan yang menjadi tempat mereka berkonsultasi nantinya. Hal ini tentunya akan menentukan proses keterbukaan informasi yang terjadi antara pasien dan dokter terkait gejala yang dialami melalui berbagai fitur layanan komunikasi yang tersedia di *platform telemedicine* seperti melalui pesan teks, foto, hingga pemanfaatan layanan video tatap muka.

2. Penyampaian Informasi Berkaitan Dengan Telemedicine

Sebagai tahapan awal sebelum memulai pelatihan adalah memastikan bahwa para lansia FC wilayah Bonang, Dasana Indah, GBI Christ Cathedral Tangerang memiliki dasar pemahaman tentang *telemedicine* dan kegunaannya. Tujuan dari pemberian materi pemahaman adalah untuk membangun rasa percaya dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*. Ternyata secara mayoritas para lansia belum memiliki aplikasi *telemedicine* dan bahkan belum tahu apa itu *telemedicine*.



Gambar 1. Materi Informasi dan Pengenalan Telemedicine

Penyampaian materi menyangkut pengenalan *telemedicine* dilakukan dengan memberikan materi dalam bentuk *hard copy* yang tujuannya untuk memudahkan para lansia untuk membaca dan bersifat lebih jelas. Adapun materi yang diberikan berupa: pengertian dari *telemedicine*, cakupan, cara berkonsultasi dan juga 11 aplikasi yang terdapat dalam *telemedicine*. Kemudian juga dijelaskan tentang manfaat dari penggunaan *telemedicine* serta kelemahannya. Kesemuanya ini menjadi bahan pertimbangan dari para lansia untuk mau menggunakan *telemedicine* di masa mendatang. Ditambahkan pula bahwa penggunaan *telemedicine* ini tidak hanya sebatas dalam upaya mengatasi Covid-19 saja melainkan bisa digunakan juga untuk konsultasi penyakit-penyakit lainnya dengan pilihan

dokter dan juga untuk membeli obat-obatan di apotek yang dirujuk dengan berbagai potongan harga.

Kesemua upaya yang dilakukan pada tahapan ini adalah untuk menumbuhkan rasa percaya/*trust* bagi para lansia dalam menggunakan *telemedicine*. Von der Ohe, Martins dan Roode (2004) menegaskan hal ini bahwa rasa percaya/*trust* bisa menumbuhkan keyakinan positif untuk membangun komitmen yang saling menguntungkan diantara pihak yang terlibat. Jelas sekali terlihat bahwa kepercayaan dalam menggunakan *telemedicine* dapat membantu bukan hanya bagi para lansia dalam memperoleh layanan kesehatan tetapi juga Pemerintah Indonesia dalam upaya mengobati penderita Covid-19 serta penyakit lainnya.



Gambar 2. Penyampaian Informasi dan Pengenalan Telemedicine

Kegiatan memberikan pemahaman dan pelatihan dalam menggunakan *telemedicine* merupakan bagian dari upaya untuk melakukan pemberdayaan/*empowerment*. Oleh karenanya dibutuhkan partisipasi dalam melakukan *empowerment* (Ani *et.al.*, 2018). Pemberdayaan yang dilakukan menekankan pada literasi digital karena *telemedicine* hanya bisa diakses secara online.

Proses pemberdayaan bisa dilakukan dengan baik apabila adanya kepercayaan/*trust* pada lansia. Oleh sebab kepercayaan menjadi pendorong bagi para lansia dalam berpartisipasi untuk mau menggunakan *telemedicine*. Hal ini juga yang terlihat pada saat menjalankan pelatihan literasi digital pada para lansia yang mana partisipasi yang ditunjukkan oleh para lansia sangatlah tinggi dan terbukti dari jumlah kehadiran mereka yang hampir mencapai 30 orang dan juga rasa keingintahuan yang tinggi.

3. Cerita/Sharing Pengalaman Penggunaan Telemedicine

Sebagai upaya memperkuat kepercayaan/*trust* adalah dengan membagikan pengalaman menyangkut penggunaan *telemedicine* di masa pandemic ini. Kegiatan pelatihan yang dilakukan menghadirkan juga seorang penyintas Covid-19 yang pernah terpapar sampai dengan dua kali yaitu: awal Februari 2022 dan pertengahan Juni 2022. Cerita pengalaman ini diharapkan bisa membuat rasa percaya peserta pelatihan bertambah.



Gambar 3. Berbagi Pengalaman Penggunaan Telemedicine

Pada pelaksanaannya penyintas menunjukkan bukti percakapan yang dilakukan dengan dokter yang terdaftar pada salah satu aplikasi dalam *telemedicine* yaitu: ProSehat. Pada percakapan tersebut diawali dengan informasi menyangkut identitas dan data dan perjalanan Kesehatan yang mana ini diperlukan sebagai informasi awal dari si pengguna sebelum melakukan konsultasi dan diagnose untuk langkah penyembuhan. Semua informasi yang diberikan akan menjadi dasar dari dokter untuk melakukan diagnose/pemeriksaan lebih lanjut.



Gambar 4. Materi Pengalaman Penggunaan Telemedicine

Pemeriksaan yang terjadi adalah dalam bentuk konsultasi *online* yang dilanjutkan dengan

proses pemberian resep obat-obatan. Dokter juga menjelaskan tentang obat-obatan yang di berikan dan waktu mengkonsumsinya. Selain itu aplikasi ini juga memberikan panduan tentang cara-cara menebus obat dan juga tentang cara melakukan isolasi mandiri (isoman). Jadi dalam aplikasi yang ada dalam *telemedicine* sangat membantu dalam memberikan informasi baik menyangkut pendaftaran, pemilihan dokter, bentuk konsultasi, cara berkonsultasi hingga proses pembayaran.

4. Praktik Penggunaan Telemedicine

Tahapan terakhir dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada aktivitas praktik penggunaan *telemedicine*. Pada aktivitas praktik ini, kami sudah memastikan kepemilikan *smartphone* sebagai instrument utama dalam menggunakan *telemedicine* dan menyiapkan panduan yang dibagikan dalam bentuk *print-out*. Bentuk pelaksanaannya adalah dengan memberikan visualisasi praktik dan pendampingan *in-person* yang diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih cepat, praktis, namun tetap mendalam untuk mendukung penggunaan *telemedicine*. Aktivitas praktik ini dibagi ke dalam 4 tahapan yang terdiri atas: (1) proses instalasi aplikasi *telemedicine*; (2) cara berkonsultasi dengan dokter secara virtual; (3) tahapan memesan obat dari rumah; dan (4) kemudahan dalam pemesanan layanan medis.

Melalui tahapan pertama, Para lansia yang mengikuti kegiatan PKM ini dibekali dengan pemahaman untuk melakukan proses instalasi aplikasi *telemedicine* hingga menyelesaikan proses registrasi sebagai bagian dari proses pendaftaran untuk bergabung dan dapat menggunakan fitur/layanan kesehatan virtual yang ada di *telemedicine*.



Gambar 5. Materi Praktik Instalasi dan Registrasi
Telemedicine

Materi-materi tersebut kemudian didemonstrasikan secara langsung bersama dengan Para lansia yang mengikuti kegiatan ini.



Gambar 6. Demonstrasi Proses Instalasi
Pelemedicine

Para lansia yang hadir dalam kegiatan ini tidak semuanya mengetahui bagaimana proses atau tahapan dalam instalasi dan registrasi aplikasi digital yang tersedia di *smartphone*. Maka dari itu, kami juga melakukan pendampingan secara *in-person* untuk membantu Para lansia mengatasi kesulitan yang dialami selama proses instalasi hingga registrasi ke dalam aplikasi *telemedicine*.



Gambar 7. Pendampingan Proses Instalasi dan
Registrasi *Telemedicine*

Cara ini efektif untuk mendukung pemahaman Para lansia yang mengikuti kegiatan ini. Para lansia yang sebelumnya tidak memahami proses instalasi dan registrasi di layanan *telemedicine*, saat ini sudah mampu untuk mempraktikkannya sendiri. Ketika para lansia yang mengikuti kegiatan ini sudah mampu untuk melakukan keduanya, maka hal ini menunjukkan sudah adanya peningkatan dalam pemahaman literasi digital yang dimiliki oleh para lansia FC GBI Dasana Indah, Tangerang karena sejak saat itu juga, Para lansia dalam komunitas ini

sudah memiliki akses ke dalam berbagai fitur atau layanan yang tersedia dalam aplikasi *telemedicine*.

Tahap kedua yaitu bagaimana para lansia dalam komunitas ini dibekali secara teoritis dan praktik untuk dapat melakukan konsultasi dengan dokter secara virtual. Kemampuan konsultasi secara virtual ini penting untuk dimiliki oleh Para lansia di komunitas ini sebagai sebuah langkah preventif terhadap gejala-gejala yang dialami jika berada dalam kondisi kesehatan yang kurang baik. Sehingga, diharapkan dapat mempersingkat waktu penanganan yang didukung dengan masukan dari Dokter terkait tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi situasi tersebut.



Gambar 8. Materi Panduan Berkonsultasi dengan
Dokter

Dalam tahapan ini, ada beberapa poin utama yang menjadi perhatian untuk kami sampaikan kepada para lansia dalam komunitas ini.

Pertama, tentu saja bagaimana langkah yang harus dilakukan untuk masuk ke dalam fitur yang tersedia untuk berkonsultasi dengan dokter secara virtual. Poin kedua adalah memilih dokter sesuai dengan rekomendasi yang diberikan oleh aplikasi *telemedicine*. Pada tahap ini, kami berfokus untuk menjelaskan bagaimana cara melihat profil dokter yang meliputi *rating* atau penilaian yang diberikan oleh pasien-pasien sebelumnya, lama masa praktik yang telah dilalui oleh dokter tersebut, tempat praktik dokter dan nomor STR atau Surat Tanda Registrasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan sebagai sebuah sertifikat kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap pelayan kesehatan, termasuk dokter.

Terakhir, tentu saja melalui sharing pengalaman penggunaan layanan *telemedicine* ini.

Kami memberikan gambaran terkait penggunaan layanan konsultasi virtual ini kepada para lansia di komunitas ini dan memberikan pemahaman bahwa konsultasi yang berlangsung antara dokter dengan Pasien adalah konsultasi dengan proses komunikasi yang berlangsung dua arah sehingga pasien tidak perlu khawatir dengan kredibilitas jawaban atau saran yang diberikan oleh dokter karena memang dokter tersebutlah yang akan membalas konsultasi yang kita sampaikan. Selain itu, dengan bantuan fitur berbagi foto dan juga *video call*, proses konsultasi yang berlangsung juga semakin terasa “nyata” dan terpercaya walau dilakukan secara virtual.



Gambar 9. Pendampingan Menggunakan Layanan Berkonsultasi dengan Dokter

Melalui penjelasan ini, kami mencoba untuk membangun rasa percaya dalam diri para lansia di komunitas ini untuk mau menggunakan layanan *telemedicine* ini khususnya dalam kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan dan tindakan dengan cepat.

Tahap ketiga dan keempat dalam rangkaian aktivitas praktik dalam kegiatan PKM ini memiliki pendekatan cara penggunaan yang kurang lebih sama satu dengan yang lain. Walaupun, fungsi dan fitur yang ditawarkan tentunya berbeda. Dalam tahap ketiga, para lansia dalam komunitas ini dibekali dengan pemahaman untuk mampu memesan obat-obatan yang dibutuhkan sesuai dengan kondisi atau gejala yang dialami. Layanan ini tentunya sangat dibutuhkan oleh Para lansia dalam komunitas ini mengingat kemudahan dan nilai praktis yang ditawarkan sehingga Para lansia

tidak perlu untuk meninggalkan rumah, khususnya di tengah kondisi saat ini.



Gambar 10. Materi Panduan Pesan Obat dari Rumah



Gambar 11. Demonstrasi Penggunaan Layanan Pesan Obat dari Rumah

Selain itu, dalam tahapan yang terakhir fokus utamanya adalah berbagai layanan medis yang relevan dengan situasi pandemic saat ini. Aplikasi *telemedicine* menyediakan berbagai fitur yang bertujuan untuk menekan potensi penyebaran Covid-19 seperti layanan Test Covid-19 dari rumah.



Gambar 12. Panduan Pesan Layanan Medis

Beberapa layanan kesehatan lainnya yang tersedia dalam aplikasi *telemedicine* juga tetap dibutuhkan oleh para lansia dalam komunitas ini bahkan setelah masa pandemi Covid-19 berakhir, seperti kebutuhan untuk *medical check-up*, poli gigi, hingga penyediaan paket-paket kesehatan seperti vitamin, dan lain-lain.

Melalui empat tahapan dalam aktivitas praktik ini, terlihat pemahaman literasi digital dari Para lansia FC GBI Dasana Indah Tangerang sudah mengalami peningkatan. Para lansia dalam komunitas ini sudah mampu melakukan instalasi, registrasi, hingga penggunaan fitur-fitur yang tersedia dalam layanan kesehatan virtual

menggunakan bantuan teknologi digital. Selain itu, hasil dari kegiatan ini juga dapat terlihat dalam tabel 1 berikut ini:

No	Kegiatan	Tujuan	Hasil
1	Penyampaian informasi <i>telemedicine</i>	Memberikan pemahaman mendasar mengenai pengertian, jenis, dan cakupan dari <i>telemedicine</i>	Anggota komunitas mulai memahami apa itu <i>telemedicine</i> dengan berbagai contoh aplikasi dan cakupan penggunaannya.
2	Sharing Penggunaan <i>Telemedicine</i> dari penyintas <i>Covid-19</i>	Memberikan rasa percaya dalam menggunakan <i>telemedicine</i> melalui pengalaman yang dimiliki oleh penyintas <i>Covid-19</i>	Anggota komunitas dapat melihat dan merasakan bahwa layanan <i>telemedicine</i> aman untuk digunakan, secara khusus bagi para lansia.
3	Praktik Penggunaan <i>Telemedicine</i>	Memberikan pemahaman dan	Anggota komunitas mampu

	pendampingan dalam proses instalasi dan registrasi untuk kemudian menggunakan berbagai layanan yang tersedia dalam <i>telemedicine</i> .	untuk melakukan proses instalasi dan registrasi. Kemudian, mampu menggunakan fitur-fitur utama dalam layanan <i>telemedicine</i> , seperti konsultasi online, memesan obat dari rumah, dan memesan layanan kesehatan.
--	--	---

Tabel 1. Rangkuman Hasil Kegiatan

Beberapa capaian yang tergambar dalam hasil kegiatan ini memperlihatkan bahwa sudah terjadi perubahan dalam mendukung kemampuan literasi digital dari anggota komunitas. Hal ini juga sejalan dengan indikator yang diberikan oleh Law, Woo, Torre & Wong (2018, h. 6) terkait literasi digital sebagai kemampuan individu untuk mengakses, mengelola, mengomunikasikan, dan menciptakan informasi secara aman dan tepat melalui teknologi digital. Kemampuan literasi digital ini tentunya menjadi bekal yang sangat penting bagi para lansia dalam komunitas ini, khususnya yang terkait dengan bidang kesehatan.

Para lansia yang telah mengikuti kegiatan ini mampu untuk lebih mengenal apa itu *telemedicine*. Selain itu, para lansia juga memiliki keinginan untuk menggunakannya yang diikuti juga dengan hadirnya rasa percaya dalam setiap aktivitas yang

dilakukan di dalam layanan *telemedicine* sebagai sebuah upaya mengatasi kondisi kesehatan tertentu. Kondisi kesehatan ini tentunya membutuhkan penanganan yang cepat dan praktis baik dalam masa Pandemi Covid-19 ataupun pasca situasi ini karena berbagai layanan atau fitur yang ada di dalamnya tentu saja tetap dapat digunakan.

Pentingnya pemahaman literasi digital dan secara khusus penggunaan layanan *telemedicine* saat ini tentunya menjadi satu potensi besar untuk keberlanjutan dari kegiatan PKM ini. Kami juga aktif melakukan komunikasi dengan perwakilan dari *Family Community* ini untuk memantau sejauh mana penggunaan atau aktivitas para anggota komunitas pada layanan *telemedicine*. GBI Christ Cathedral Tangerang juga terdiri atas beberapa *Family Community* yang berasal dari berbagai daerah yang ada di Tangerang Raya sehingga memungkinkan kegiatan ini dilakukan berkesinambungan pada *Family Community* lainnya. Selain itu, kegiatan PKM ini juga dapat dilakukan pada komunitas lansia namun di lokasi yang berbeda. Lokasi yang berbeda ini juga tidak terbatas pada institusi gereja saja melainkan juga pada institusi agama lainnya.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini mampu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dari para lansia yang tergabung dalam *Family Community Dasana Indah Gereja Bethel Indonesia Christ Cathedral Tangerang* dalam menggunakan layanan *telemedicine*. Kegiatan yang dilakukan secara tatap muka dan bersifat interaktif baik melalui pemaparan materi, diskusi tanya jawab, yang didukung juga dengan aktivitas praktik secara langsung diharapkan mampu mendukung perubahan di tengah komunitas untuk percaya dan mampu menggunakan layanan *telemedicine* sebagai sebuah langkah preventif untuk menghadapi berbagai kondisi kesehatan yang dialami khususnya

dalam masa Pandemi Covid-19 ini. Anggota komunitas yang bergabung dalam kegiatan ini telah mengalami perubahan dalam mendukung kemampuan literasi digital dari sisi kognitif (pemahaman akan *telemedicine*), afektif (rasa percaya yang muncul berdasarkan pengalaman pengguna), dan konatif (kemampuan menggunakan layanan *telemedicine*).

Selain itu, kami juga mendukung untuk terus diadakan sosialisasi dalam menanamkan rasa percaya di tengah komunitas dan masyarakat untuk menggunakan layanan *telemedicine*. Strategi pendekatan dan pelatihan yang tepat sangat dibutuhkan untuk dapat menjangkau para lansia dalam mempelajari teknologi digital. Pendekatan melalui institusi agama menjadi salah satu strategi yang tepat untuk dapat diaplikasikan terutama untuk menjangkau komunitas lansia dalam mempelajari sesuatu yang baru, termasuk penggunaan teknologi digital.

UCAPAN TERIMAKASIH (Bila ada)

Terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan yang telah mendukung kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini. Selain itu, tentunya kepada para Gembala dan juga anggota jemaat *Family Community GBI Christ Cathedral Dasana Indah Tangerang* selaku mitra dalam kegiatan ini. Semoga melalui kegiatan ini, semakin banyak individu yang terberkati dan memahami berbagai langkah pencegahan dengan bantuan layanan kesehatan *telemedicine*.

REFERENSI

Ani, F., Ramlan, N., Suhaimy, K. A., Jaes, L. D., A, Z., Halim, H., & Ahmad, S. (2018). Applying Empowerment Approach in Community Development. *Proceedings of*

- The International Conference on Social Sciences (ICSS)*. Jakarta.
- Bialek, S., Boundy, E., Bowen, V., Chow, N., Cohn, A., Dowling, N., & Sauber-Schatz, E. (2020). *Severe Outcomes Among Patients with Coronavirus Disease 2019*. Morbidity and Mortality Weekly Report.
- Butarbutar, R., Sauhenda, A. F., Marnina, H. R., & Wahyuniar, S. (2021). Challenges and Opportunities of Accelerated Digital Literacy during the COVID-19 Pandemic. *HONG KONG JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES*, 57, 160-168.
- Genny Gustina Sari, W. W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1).
- Haris, F., Irawati, K., & Rahman., F. F. (2020). Adaptation of telemedicine amidst COVID-19 towards Indonesian physicians: benefits, limitations, and burdens. *Bali Medical Journal*, 10(3).
- Hollis, C., Morriss, R., Martin, J., Amani, S., Cotton, R., Denis, M., & Lewis, S. n. (2015). Technological Innovations in Mental Healthcare: Harnessing the Digital Revolution. *The British Journal of Psychiatry*. doi:10.1192/bjp.bp.113.1
- Law, N., Woo, D., & Wong, G. (2018). *A Global Framework of Reference On Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2*. Canada: UNESCO Institute for Statistics.
- Nittari, G., Savva, D., Tomassoni, D., Tayebati, S. K., & Amenta., F. (2022). Telemedicine in the COVID-19 Era: A Narrative Review Based on Current Evidence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Pinzon, R., Paramitha, D., & Wijaya., V. O. (2020). Acceleration of Telemedicine Use for Chronic Neurological Disease Patients during COVID-19 Pandemic in Yogyakarta, Indonesia: A Case Series Study. . *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)*, 28-31.
- Tomic, A., Lengel, L., & Thurlow, C. (2004). *Computer Mediated Communication*. Nebury Park, California: SAGE Publications Ltd.
- Von der Ohe, H. M. (2004). The Influence of Credibility On Employer-employee Trust Relations. *South African Journal of Labour Relations*, 28(2), 4-32.
- Williams, O., Elghenzai, S., Subbe, C., Wyatt, J., & Williams, J. (2017). The use of telemedicine to enhance secondary care: Some lessons from the front line. *Future Healthcare Journal*., 4(2), 109-114.