

# PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM SISTEM E-HEALTH ALODOKTER.COM

## *THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN E-HEALTH SYSTEM ALODOKTER.COM*

Ditha Prasanti<sup>1</sup> dan Sri Seti Indriani<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran<sup>1</sup>

Program Studi Televisi dan Film Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran<sup>2</sup>

Jl. Raya Bandung-Sumedang KM.21 Jatinangor, Bandung

*dithaprasanti@gmail.com*<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi bukanlah hal yang asing lagi didengar pada era digital. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi akan memengaruhi perkembangan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Pada era ini, masyarakat dapat memperoleh layanan informasi kesehatan dalam salah satu sistem e-health "alodokter.com". Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul "Fenomena Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Sistem e-health "alodokter.com". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sistem e-health "alodokter.com" merupakan sistem layanan yang menyediakan informasi kesehatan dengan narasumber yang kredibel, yaitu para dokter. Selain itu, "alodokter" juga memberikan fitur layanan chatting dengan dokter umum maupun spesialis. Proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem layanan informasi kesehatan "alodokter.com" meliputi pemilihan para dokter sebagai mitra yang memberikan informasi kesehatan; pemilihan konten informasi kesehatan yang beragam; sosialisasi layanan informasi kesehatan "alodokter.com" yang berbasis web, media sosial, dan aplikasi dalam googleplay; dan pemilihan target kalangan remaja dan dewasa yang mengerti segala ketentuan ketika mengakses informasi kesehatan dalam situs "alodokter.com".

**Kata kunci:** teknologi, informasi, komunikasi, kesehatan, alodokter.com

### ABSTRACT

*Information and communication technology is not unheard of in the digital era. As information and communication technology grows, this will affect the development of information technology in various aspects of human life. One of the most important aspects of human life is health. Thanks to the sophistication of information and communication technology in this digital era, health information service system became increasingly developed. In this era, people can also obtain health information services in one of the e-health system "alodokter.com". Based on the above background, the authors are interested in doing this research with the title "Phenomenon of Information and Communication Technology in E-Health System" alodokter.com ". This research uses qualitative approach with case study method. The results of this study show that the portrait of the use of information and communication technology in health information service system "alodokter.com" includes the selection of doctors as partners who provide health information; selection of diverse health information content; socialization of "alodokter.com" health information service based on web, social media, and application in googleplay; and target selection among adolescents and adults who understand all the provisions when accessing health information in the site "alodokter.com".*

**Keywords:** technology, information, communication, health, alodokter.com

### PENDAHULUAN

Media online sebagai bentuk kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi sangat berperan besar dalam kehidupan manusia, salah satunya dalam meningkatkan layanan kesehatan warga dunia. Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah merambah ke berbagai sektor termasuk

kesehatan. Pada era digital, masyarakat pun semakin menyadari bahwa teknologi komunikasi merupakan salah satu alat yang penting dalam mengatasi cepatnya penyebaran arus informasi.

Penelitian yang telah dilakukan Kreps (2002) mengungkapkan adanya bukti epidemiologi substansial bahwa

adopsi perubahan perilaku spesifik secara luas dapat secara signifikan meningkatkan kesehatan populasi. Namun, upaya komunikasi kesehatan, meskipun memiliki tujuan yang baik, sering gagal melibatkan orang untuk mengubah perilaku dalam konteks kehidupan mereka yang rumit. E-health communication sebagai upaya promosi kesehatan yang dimediasi oleh komputer dan teknologi digital lainnya memiliki potensi besar untuk mempromosikan perubahan perilaku yang diinginkan melalui fitur unik seperti kustomisasi massal, interaktivitas, dan kenyamanan. Artikel ini juga mengungkapkan e-health communication dapat meningkatkan hasil perilaku. Namun, kita harus banyak belajar tentang mekanisme e-health communication yang efektif dalam realitas sosial tentang bagaimana beragam orang berkomunikasi dan berubah di dunia modern (Neuhaser, Linda & Kreps, 2002).

More dan McGrath (2002) mengungkapkan dalam hasil penelitiannya, industri kesehatan Australia memahami perlunya menggunakan TI dan telekomunikasi dengan strategi e-commerce untuk meningkatkan layanan hemat biaya kepada para pemangku kepentingan utamanya. Perubahan yang terjadi di industri perawatan kesehatan Australia dipengaruhi eksperimen dalam e-commerce dan berfokus pada Proyek Perdagangan Elektronik dan Komunikasi untuk Perawatan Kesehatan (PeCC). Hal ini berkaitan dengan manajemen perubahan dan komunikasi yang berasal dari sektor kesehatan. Sektor tersebut menekankan isu peningkatan komunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang e-commerce dan perubahan sistem kesehatan serta memastikan praktik komunikasi yang sesuai (termasuk pemilihan media) melalui fase yang berbeda pada proyek dari waktu ke waktu (More & Mc Grath: 2002).

Literatur lainnya disampaikan Elisabeth (2014) dalam bidang kesehatan yang menjelaskan aplikasi edukasi kesehatan berbasis layanan informasi. Menurut Elisabeth (2014), dalam rangka mendukung tujuan Indonesia Sehat 2025 yaitu meningkatnya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud melalui terciptanya masyarakat, bangsa, dan negara Indonesia yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam perilaku dan lingkungan sehat. Oleh karena itu, diperlukan rancangan sebuah aplikasi edukasi kesehatan berbasis multimedia yang memiliki layanan informasi mengenai pemulihan, penanganan, dan pencegahan penyakit terutama diare. Hal ini bertujuan agar meningkatkan kesadaran dan kemauan masyarakat untuk hidup sehat melalui informasi dari aplikasi kesehatan tersebut (Elisabeth, 2014).

Berbagai penelitian terdahulu tentang teknologi informasi dan komunikasi menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian mengenai "Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam sistem E-Health "alodokter.com". Teknologi komunikasi ini sangat memengaruhi segala bidang kehidupan, mulai dari pendidikan, ekonomi, geografi, kesehatan, dan lain-lain. Berkat adanya kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi di era digital ini, sistem layanan informasi kesehatan pun menjadi semakin berkembang. Di era ini, kita dapat memperoleh layanan informasi kesehatan dalam salah satu sistem e-health "alodokter.com". Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul "Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Sistem E-Health "alodokter.com". Penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui proses

pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam salah satu sistem e-health yang sedang tren di era digital ini, yaitu “alodokter.com”.

Sebagai salah satu sistem e-health, alodokter.com dapat dikatakan berhasil mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam mencari informasi dari sumber yang kredibel. Hal ini disampaikan salah satu informan penulis, Ifn, yang mengatakan,

*“Kalau saya browsing tentang apa pun informasi kesehatan, mesin google itu kayak otomatis, hyperlink dari google nya langsung ke alodokter.com, rata-rata saya liat alodokter.com ada di first page terus. Jadi, saya juga langsung buka dan akses aja, pas saya telusuri sih, sumbernya kredibel yah, karena ada pakar dokter yang nyampein informasi itu. Saya juga ga sembarangan percaya, saya telusuri dulu, bener gak ini infonya, ternyata ada pakar dokter-dokternya.”* (Hasil wawancara 11 Agustus 2017)

Kutipan wawancara di atas menguatkan penulis untuk melakukan penelitian ini padahal ada beberapa situs kesehatan lainnya. Namun, “alodokter.com” mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat sebagai sumber informasi kesehatan yang terpercaya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Adapun teori komunikasi yang relevan digunakan dalam penelitian ini adalah teori Computer Mediated Communication (CMC).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Mulyana (2008: 201) menyatakan “studi kasus merupakan uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, atau

organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial”.

Penelitian dengan metode studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti. Dalam hal ini, data tersebut dimungkinkan didapatkan melalui wawancara mendalam, pengamatan, penelaahan dokumen hasil survei, dan data apa pun untuk menguraikan suatu kasus secara terperinci.

“Single-case digunakan jika kasus yang diteliti itu merupakan kasus yang ekstrem atau unik, memenuhi semua kondisi untuk menguji teori-teori yang ada, memiliki kesempatan untuk mengobservasi dan menganalisis fenomena yang sebelumnya tidak diselidiki secara ilmiah, sedangkan multiple-case memungkinkan dilakukannya perbandingan di antara beberapa kasus” (Yin: 2003).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan single-case study design, karena tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi menyeluruh secara detail dan pemahaman tentang proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem e-health “alodokter.com”.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan dilakukan dengan cara nonparticipant observation, terhadap objek yang diteliti yaitu “alodokter.com”.

### 2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari narasumber. Dalam hal ini,

penulis juga mewawancarai beberapa informan yang aktif menggunakan “alodokter.com” sebagai sumber informasi yang terpercaya.

### 3. Studi Dokumentasi

Penelusuran studi dokumentasi dilakukan dengan menggunakan literatur buku, jurnal, dan sumber media lainnya yang relevan dengan penelitian penulis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem e-Health “alodokter.com”

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs portal resmi [www.alodokter.com](http://www.alodokter.com), bahwa “alodokter.com” berniat untuk memberikan informasi kedokteran melalui penyampaian kata-kata yang mudah dipahami oleh publik Indonesia. Alodokter menyediakan konten kesehatan mengenai berbagai penyakit, obat-obatan, masalah kesejahteraan, dan masalah keluarga. Konten “alodokter.com” hanya mendasarkan pada riset ilmiah dan disunting secara saksama oleh para dokter. Alodokter juga menyediakan laman tanya-jawab secara online dengan

dokter-dokter Indonesia.

Data yang ada dalam menu “Tentang Kami” pada situs [www.alodokter.com](http://www.alodokter.com), juga menjelaskan

*“Tujuan kami adalah menyediakan informasi kesehatan berkualitas tinggi yang dapat diandalkan demi membantu pasien Indonesia dalam mengambil keputusan yang lebih baik terkait kesehatan mereka. Kami yakin bahwa pasien yang berpengetahuan akan mampu merawat diri sendiri dan keluarganya dengan lebih baik. Kami berharap Alodokter akan membuat Indonesia menjadi lebih sehat”*.

Situs alodokter ini pertama kali didirikan pada bulan Juli 2014. Sampai saat ini, situs “alodokter.com” mengklaim situsnya sebagai penerbit online tercepat perkembangannya di Asia Tenggara di bidang kesehatan dan telah menjangkau jutaan pengunjung setiap bulan. Selain itu, situs alodokter juga didukung oleh tim dokter dengan spesialisasi yang bervariasi untuk memastikan kualitas medis dari semua informasi di “alodokter.



Gambar 1 Tampilan Utama “alodokter.com” dengan tagline Informasi Kesehatan Terlengkap dan Terpercaya

com” (www.alodokter.com ).

### Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan membahas salah satu sistem e-Health yang sedang berkembang. Penulis meneliti website “alodokter.com” (www.alodokter.com). Situs “alodokter.com” adalah salah satu website e-health tempat kita juga dapat berkonsultasi dengan dokter secara online. Pada website ini juga terdapat penjelasan jenis-jenis penyakit, obat, cara memulai pola hidup yang sehat, serta informasi yang akurat dan terpercaya dari para dokter. Selain itu, kita dapat bertanya kepada dokter tentang keluhan penyakit yang sedang kita rasakan, atau menanyakan obat apa saja yang ingin diketahui. Tampilan pada website ini juga sangat menarik dan bervariasi setiap hari.

### Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih informan sesuai dengan kriteria kebutuhan penelitian. Adapun informan

tersebut adalah

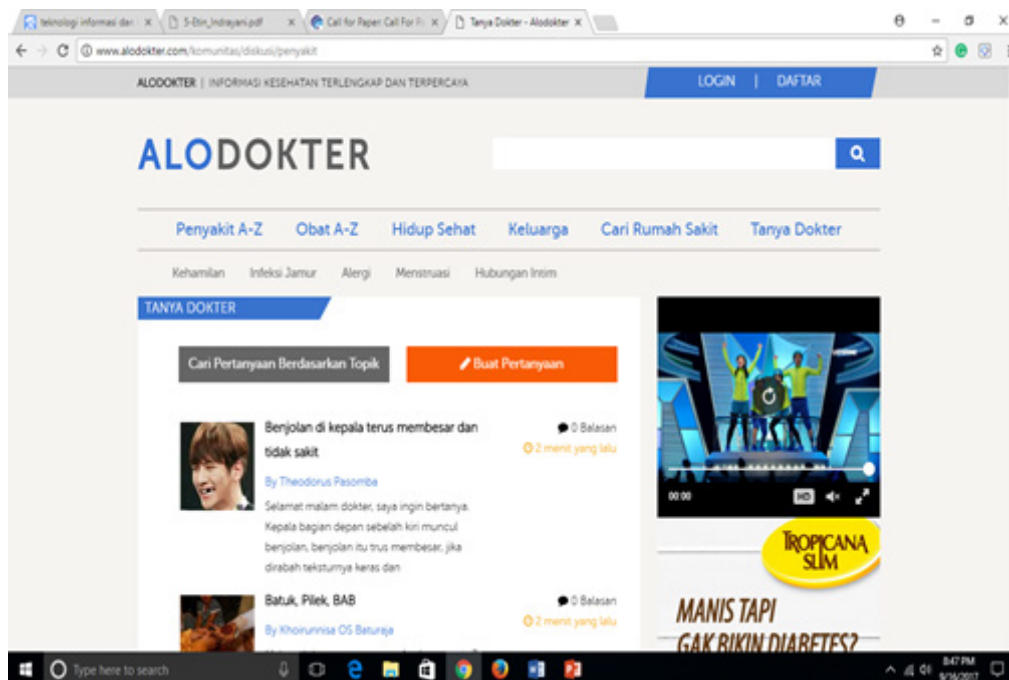
1. Kra, ibu rumah tangga, pengguna sistem e-health “alodokter.com”
2. Dni, wanita karir, pengguna sistem e-health “alodokter.com”
3. Ifn, wanita karir, pengguna sistem e-health “alodokter.com”

### Proses Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi sistem e-health “alodokter.com”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, penulis dapat menggambarkan adanya potret penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem e-health “alodokter.com”, yang meliputi tahapan di bawah ini.

#### 1. Pemilihan para dokter sebagai partner yang memberikan informasi kesehatan dalam sistem e-health “alodokter.com”

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pengguna aktif sistem



Gambar 2 Menu Tanya Dokter sebagai salah satu layanan informasi kesehatan dengan format tanya jawab dalam situs “alodokter.com”



e-health “alodokter.com”. Ifn, salah seorang yang diwawancarai mengatakan alasan utama memilih “alodokter.com” sebagai sumber informasi terpercaya adalah karena adanya narasumber yang kredibel dalam situs ini. Dalam situs ini terdapat dokter-dokter yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Dokter-dokter tersebut menjadi partner “alodokter.com” dalam menyajikan berbagai informasi kesehatan yang bermanfaat.

Dalam gambar 2, penulis mengamati adanya interaksi antara pengguna situs “alodokter.com” dengan para dokter sebagai partner yang memberikan informasi kesehatan kepada masyarakat. Menu tanya dokter ini merupakan bagian yang sering dikunjungi oleh masyarakat. Penulis melihat beragam pertanyaan yang diajukan tersebut pun lalu dijawab langsung oleh para dokter yang kompeten dalam beberapa menit selanjutnya.

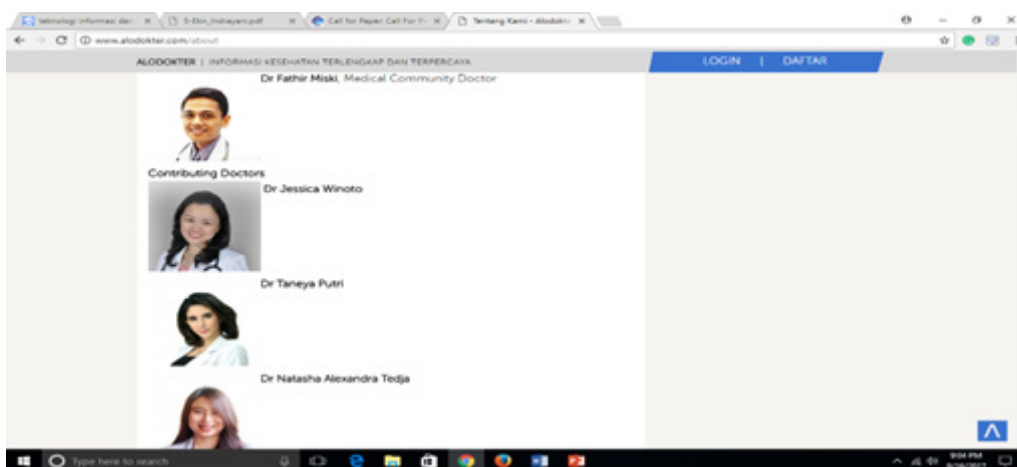
Gambar 3 menunjukkan adanya keterlibatan dokter sebagai partner, mulai dari Advicing Doctor, Full time Doctor, dan Contributing Doctor yang tergabung dalam situs “alodokter.com” ini. Hal ini juga dipertegas oleh informan penelitian penulis. Dni, seorang informan lain dalam penelitian ini, juga menyampaikan

pendapatnya selama menggunakan situs “alodokter.com” ini, sebagai berikut.

*“Kalo gue sih suka milih-milih dulu, maksudnya gak sembarangan percaya sama informasi yang disajikan, gue emang aktif menggunakan layanan ini, kalo googling kan pasti alodokter ini keluar langsung, pas gue liat narasumbernya, ternyata orang-orang yang kredibel, para dokter yang kompeten di bidangnya masing-masing. Kalo udah liat ada dokter gitu, gue jadi tenang juga, gak takut hoax gitu, soalnya ada sumber yang kredibel, hehe...”* (hasil wawancara 11 Agustus 2017)

Sementara itu, informan lainnya, Kra, seorang ibu rumah tangga, sebagai pengguna aktif situs “alodokter.com” ini juga menyampaikan pendapatnya, sebagai berikut.

*“Aku memang suka pake situs atau website layanan informasi kesehatan kalo mau tau seputar info kesehatan. Ada banyak ya sekarang situs nya, tapi aku suka milih-milih juga, yang penting ada narasumber terpercaya, hehe... informasi itu harus disampaikan oleh dokter yang ahli. Nah, kalo aku googling, biasanya hyperlink gitu langsung ke alodokter, aku cek deh alodokter kayak gimana. Wah ternyata kredibel ini sumbernya, ada dokter-*



Gambar 3 Dalam menu Tentang Kami di “alodokter.com” juga terdapat identitas para dokter sebagai sumber yang kredibel dalam menyajikan informasi kesehatan

*dokter yang kompeten yang nyampein informasi ini, terus ada menu tanya dokter juga, oiya aku juga suka dengerin radio delta kan, ada juga informasi kesehatan dari alodokter ini di sana, hehe...”* (hasil wawancara 12 Agustus 2017)

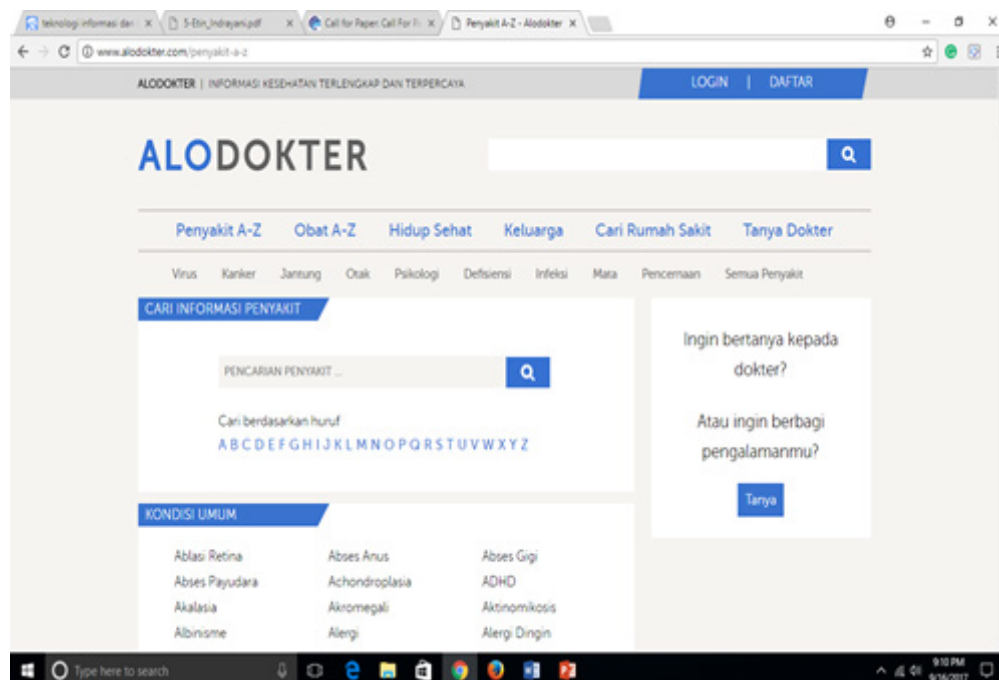
## 2. Pemilihan tampilan dan konten informasi kesehatan yang menarik dan bervariasi dalam sistem e-health “alodokter.com”

Langkah selanjutnya adalah adanya pemilihan tampilan dan konten informasi kesehatan yang menarik dalam situs “alodokter.com. Penulis juga mengamati bahwa para informan memilih beragam tampilan dan konten informasi kesehatan yang terkini, terakurat, dan terpercaya. Bila penulis amati, ternyata “alodokter.com” menyajikan konten informasi kesehatan yang beragam dan sangat sistematis, karena diurutkan secara alfabetis.

## 3. Sosialisasi layanan informasi kesehatan “alodokter.com” yang berbasis web, media sosial, dan aplikasi dalam googleplay

Gambar 5 menunjukkan langkah selanjutnya yang merupakan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam situs “alodokter.com”. Hal itu merupakan sosialisasi layanan informasi kesehatan berbasis web, media sosial, dan aplikasi dalam googleplay. Dalam situs “alodokter.com” ini, disajikan juga menu pilihan yang memudahkan pengaksesan oleh para pengguna aktif dalam beragam media dan aplikasi, seperti facebook, twitter, google, linked in, dan aplikasi googleplay.

Dalam proses sosialisasi, sistem e-health “alodokter.com” juga melakukan pemberian informasi yang berhubungan dengan kebijakan privasi web, informasi yang dikumpulkan, serta penggunaan angket yang disebarakan oleh pengelola

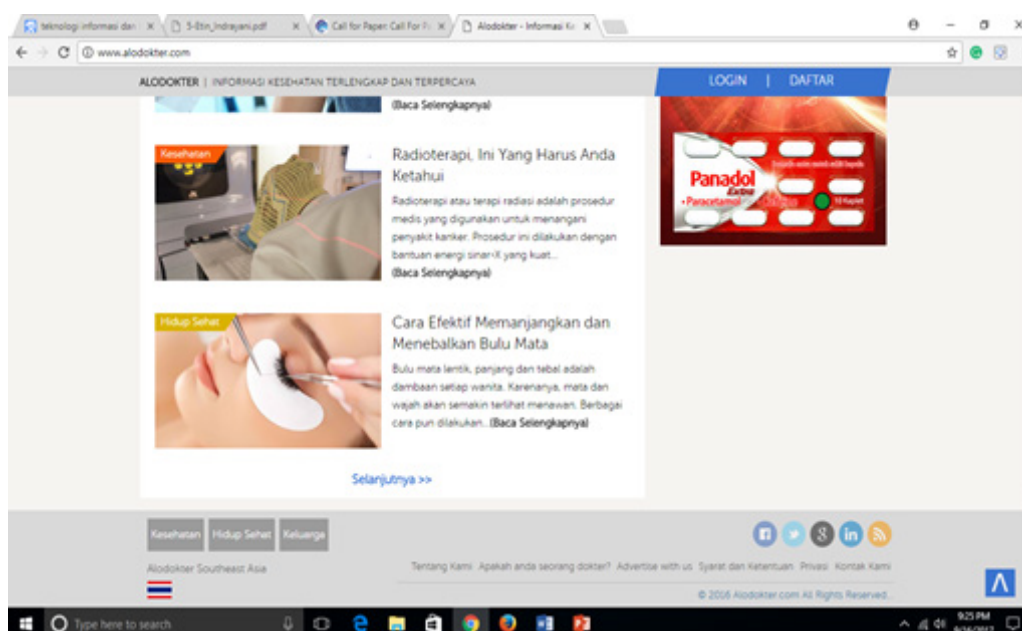


Gambar 4 Menu Konten Informasi Kesehatan yang bervariasi disajikan secara alfabetis, dari A-Z dalam situs “alodokter.com”

sistem e-health “alodokter.com”.

Jonathan & Gerar (2010) mengungkapkan dalam hasil penelitiannya tentang e-health. E-health adalah penggunaan teknologi komunikasi jarak jauh dalam konteks perawatan kesehatan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berupa internet yang memenuhi kebutuhan warga, pasien, serta ahli kesehatan. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menunjukkan bahwa layanan e-health telah meningkatkan pelayanan online. Dengan demikian, e-health memperluas dan mengubah penggunaan operasional layanan telemedicine. E-health, lebih berorientasi pada berbagai kemungkinan penyediaan layanan, yaitu menawarkan layanan Web, seperti WebMD.com. webmd.com menerima jumlah pengunjung yang sangat tinggi. Namun demikian, e-health juga menghadirkan keterbatasan utama, di antaranya adalah kurangnya interaksi real-time antara pasien dan penyedia serta tidak dapat diaksesnya e-health oleh sejumlah kelompok yang kurang beruntung dan terisolasi (Jonathan & Gerar: 2010).

Sebagaimana diungkapkan dalam hasil penelitian terdahulu di atas yang mengungkapkan sistem e-health sebagai penyedia layanan yang canggih, dampak kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi dapat dilihat dalam sistem e-health “alodokter.com. Meskipun demikian, sistem e-health ini memiliki kekurangan, yaitu kurangnya interaksi antara pasien dan penyedia layanan karena segala proses komunikasi hanya berjalan mengandalkan koneksi jaringan internet. Selain itu, akses e-health terbatas pada kalangan tertentu, khususnya bagi mereka yang tidak paham dengan penggunaan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini berarti sosialisasi layanan informasi kesehatan yang disampaikan melalui situs “alodokter.com” pun menjadi terbatas bagi kalangan tertentu yang sudah memahami penggunaan situs tersebut. Realitas tersebut juga menggambarkan bahwa proses komunikasi yang terjalin antara pengguna layanan dengan penyedia layanan pun menjadi sangat terbatas. Artinya, ada sebagian masyarakat yang tidak mampu



Gambar 5 Tampilan Utama “alodokter.com” di bagian bawah, memperlihatkan sosialisasi layanan dalam aplikasi lainnya di media sosial dan googleplay



mengakses layanan e-health “alodokter.com ini karena mengandalkan koneksi jaringan internet.

### **Pemilihan target kalangan remaja dan dewasa yang dapat mengerti segala ketentuan ketika mengakses informasi kesehatan dalam “alodokter.com”**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, penulis menemukan proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem e-health “alodokter.com” ini dilakukan dengan menentukan pemilihan target dan sasaran “alodokter.com” tersebut. Dalam hal ini penulis menemukan target pengguna “alodokter.com” adalah kalangan remaja dan dewasa. “Alodokter.com berasumsi bahwa kalangan remaja dapat mengerti segala ketentuan (cara) ketika mengakses informasi kesehatan dalam situs tersebut.

Penulis juga merujuk pada hasil penelitian Huang (2014). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana rumah sakit di Cina menggunakan video online sebagai alat pemasaran dan edukasi pasien. Temuan penelitian ini dapat membantu pegawai rumah sakit di Cina untuk lebih memahami cara terbaik dalam memanfaatkan teknologi pengiriman video online dalam hal promosi kesehatan. Berdasarkan probabilitas sistematis, diperoleh sampel sebanyak 2.385 rumah sakit Cina. Huang (2014) melakukan analisis konten situs web rumah sakit China pada awal 2013. Studi ini menemukan 42% rumah sakit Cina memiliki situs web yang berisikan video. Video ini terutama digunakan untuk memberikan edukasi pasien (27,7%) dan untuk mempromosikan rumah sakit (23,1%). Secara keseluruhan, rumah sakit swasta menggunakan media website yang berisikan video sebagai sarana iklan dan promosi. Penelitian ini menyimpulkan rumah sakit Cina perlu belajar bagaimana mengubah video menjadi bagian integral dari strategi pemasaran mereka sehingga

dapat menciptakan situs web yang lebih baik lagi untuk melayani pasien mereka (Huang, 2014).

Dalam hasil penelitian Huang (2014) diungkapkan tentang pentingnya penggunaan media sebagai alat bantu promosi atau bagian dari strategi pemasaran dan edukasi pasien melalui video online. Tentu saja hal tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan target atau sasaran video online tersebut. Penulis melihat video online tersebut dibuat dengan memerhatikan karakteristik sasaran atau penonton video online-nya sehingga mudah dipahami oleh kalangan yang dimaksud sebagai bentuk edukasi pasien. Inilah yang dimaksud penulis tentang pentingnya memerhatikan sasaran dari pengguna layanan dalam sistem e-health “alodokter.com”. Sistem e-health “alodokter.com” juga telah menerapkan hal serupa dalam proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut adalah pemilihan target kalangan remaja dan dewasa yang aktif mencari berbagai informasi kesehatan yang dibutuhkannya. Selain itu, penulis juga melihat dari data observasi dalam sistem e-health “alodokter” tersebut yang menyediakan angket atau kuesioner sebagai alat untuk mengukur tanggapan dari para pengguna layanan sistem e-health “alodokter”.

### **Analisis Teori Computer Mediated Communication (CMC)**

Teori Computer Mediated Communication (CMC) merupakan teori komunikasi yang relevan digunakan dalam penelitian ini. Penulis melihat adanya teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai dengan asumsi teori CMC ini. Dalam konteks ini, computer mediated communication (CMC) dipandang sebagai integrasi teknologi komputer dengan kehidupan kita sehari-hari (Andrew: 2005).

Computer Mediated Communication adalah proses manusia menyampaikan pesan dengan menggunakan media komputer dan melibatkan seseorang, dalam situasi konteks tertentu untuk membentuk media sebagai tujuan (Thurlow, 2004). Hal ini berarti teori tersebut melihat bahwa manusia melakukan proses komunikasi dengan orang lain tetapi menggunakan media komputer untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam penelitian ini, penulis melihat bahwa Computer Mediated Communication (CMC) adalah segala bentuk komunikasi manusia yang diperoleh melalui teknologi media digital. Penulis menganalisis sesuai dengan asumsi teori CMC bahwa partisipasi CMC, dalam hal ini para pengguna situs “alodokter.com”, yang menjalankan komunikasi dengan komunikannya harus melibatkan dua komponen, yaitu komputer dan jaringan internet. Sebenarnya, bukan hanya komputer dan jaringan internet, namun dalam komputer tersebut harus terdapat program atau aplikasi tertentu yang memungkinkan komunikator untuk berinteraksi dengan komunikannya. Ketika para pengguna situs “alodokter.com” mencari informasi kesehatan melalui situs tersebut, terjadilah interaksi antara unsur komunikasi tersebut. Misalnya partisipasi CMC, yakni para pengguna sistem e-health “alodokter.com”, melakukan proses komunikasi melalui jaringan online dalam situs “alodokter.com”. Penulis juga melihat dalam menu “Tanya Dokter” yang merupakan bagian layanan dari situs “alodokter.com” terdapat interaksi antara partisipasi CMC dengan narasumber dokter yang tergabung menjadi partner dalam situs ini. Dokter tersebut yang akan menjawab semua pertanyaan dari pengguna situs “alodokter.com”.

## SIMPULAN

Penelitian ini menggambarkan proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terdapat dalam sistem e-health “alodokter.com”. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sistem e-health “alodokter.com” merupakan sistem layanan yang menyediakan informasi kesehatan dengan narasumber yang kredibel, yaitu para dokter. Selain itu, “alodokter” juga memberikan fitur layanan chatting dengan dokter umum maupun spesialis. Proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem layanan informasi kesehatan “alodokter.com” meliputi pemilihan para dokter sebagai mitra yang memberikan informasi kesehatan; pemilihan konten informasi kesehatan yang beragam; sosialisasi layanan informasi kesehatan “alodokter.com” yang berbasis web, media sosial, dan aplikasi dalam googleplay; dan pemilihan target kalangan remaja dan dewasa yang mengerti segala ketentuan ketika mengakses informasi kesehatan dalam situs “alodokter.com”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, B. (2007). *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.  
<http://www.alodokter.com>, diakses pada 14 Agustus 2017
- Huang, E., Liu, T., & Wang, J. (2014). E-health videos on chinese hospitals' websites, *International Journal of Healthcare Management*, 7:4, 273-280, DOI: 10.1179/2047971914Y.0000000081
- Kreps, L. N. G. L. (2003). Rethinking communication in the e-health era *Journal of Health Psychology*, vol. 8, 1: pp. 7-23. , First Published Jan 1, 2003
- Matusitz, J., & Breen, G-M. MA. (2010). E-Health: A new kind

- of telemedicine, *Social Work in Public Health*, 23:1, 95-113, DOI: 10.1300/J523v23n01\_06
- More, E., & McGrath, M. (2002). An Australian case in e-health communication and change. *Journal of Management Development*, 21(8), 621-632.
- Mulyana, D. (2008). *Metode Penelitian komunikasi: contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Thurlow, C., Lengel, L., and Tomic, A. (2004). *Computer mediated communication: social interaction and the internet*. California : SAGE Publications.
- Wood, A. F. dan Smith, M. J. (2005). *Online communication: linking technology, identity and culture*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Yin, R. K. (2003). *Studi kasus desain dan metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.