

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital yang semakin maju, media sosial telah menjadi salah satu sarana komunikasi yang paling dominan di dunia (Foster et al., 2020). Platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan YouTube telah mengubah cara kita berinteraksi, berbagi informasi, dan terlibat dalam isu-isu yang relevan dengan masyarakat kita. Salah satu bidang di mana media sosial telah memberikan dampak yang signifikan adalah pelayanan Kesehatan. Media sosial telah memungkinkan partisipasi (Fung et al., 2022).

Dengan memanfaatkan kekuatan media sosial, informasi kesehatan dapat disebarkan dengan cepat dan efisien ke khalayak yang lebih luas. Pasien memiliki kesempatan untuk mendapatkan informasi tentang kondisi kesehatan mereka, mendapatkan dukungan dari komunitas dengan pengalaman serupa, dan bahkan berinteraksi langsung dengan tenaga kesehatan. Hal ini meningkatkan akses ke informasi kesehatan, mengurangi kesenjangan pengetahuan, dan memberdayakan individu untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait kesehatan mereka. Platform media sosial memungkinkan dokter, perawat, dan profesional medis lainnya untuk berbagi pengalaman dan praktik terbaik, serta berkolaborasi dalam penelitian dan inisiatif kesehatan.

Aplikasi telemedicine di berbagai negara memberikan dampak positif yang signifikan terhadap akses dan kualitas perawatan kesehatan. Di Amerika Serikat, aplikasi seperti Teladoc, Amwell, Doctor on Demand, dan MDLive mempermudah pasien untuk berkonsultasi dengan dokter dan spesialis dari rumah, mengurangi waktu tunggu, biaya perjalanan, dan mempercepat diagnosis serta perawatan. Aplikasi ini dapat menangani berbagai keluhan, termasuk penyakit umum seperti flu dan infeksi, masalah kesehatan mental seperti kecemasan dan depresi,

perawatan spesialis dalam dermatologi dan kardiologi, serta manajemen kondisi kronis seperti diabetes dan hipertensi.

Di Australia, aplikasi seperti HealthDirect, HotDoc, dan Telehealth meningkatkan akses ke layanan medis, terutama bagi pasien di daerah pedalaman dan terpencil. Ini memungkinkan pasien untuk mendapatkan informasi kesehatan, konsultasi, dan perawatan tanpa harus bepergian jauh. Aplikasi ini mencakup kategori keluhan seperti penyakit umum dan infeksi, konsultasi kesehatan mental, manajemen penyakit kronis, serta informasi dan dukungan kesehatan primer.

Di Kanada, aplikasi seperti Maple, Teladoc Health, Cerebral, dan VirtuelCare meningkatkan akses ke layanan kesehatan dengan menyediakan konsultasi medis dan dukungan kesehatan mental secara virtual. Ini membantu mengurangi tekanan pada fasilitas kesehatan lokal dan memperbaiki manajemen penyakit kronis. Kategori keluhan yang ditangani termasuk penyakit umum, kesehatan mental seperti terapi dan konseling, masalah kesehatan spesialis, dan manajemen kondisi kronis.

Di China, aplikasi seperti AliHealth, WeDoctor, Ping An Good Doctor, dan Tencent Health mempercepat akses ke perawatan medis dan informasi kesehatan dengan memanfaatkan teknologi digital. Ini mengurangi beban pada fasilitas kesehatan tradisional dan mencakup kategori keluhan seperti penyakit umum dan infeksi, kesehatan mental dan psikologi, perawatan spesialis, serta pemantauan kondisi kesehatan kronis.

Di Korea Selatan, aplikasi seperti Kakao Healthcare, Health Diary, Telemedicine Korea, dan Good Doctor memfasilitasi akses mudah ke layanan kesehatan, memungkinkan konsultasi jarak jauh yang efisien dan dukungan untuk manajemen kesehatan sehari-hari. Ini mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik ke klinik atau rumah sakit dan mencakup

kategori keluhan seperti penyakit umum, masalah kesehatan mental, perawatan spesialis, dan manajemen penyakit kronis.

Secara keseluruhan, aplikasi telemedicine di negara-negara ini memperlihatkan tren positif dengan meningkatkan akses, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan edukasi kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat. Setiap aplikasi memiliki kemampuan untuk menangani berbagai kategori keluhan, mulai dari penyakit umum dan kesehatan mental hingga manajemen kondisi kronis dan perawatan spesialis.

Media sosial sebagai media baru dalam meningkatkan partisipasi publik dalam upaya untuk menciptakan kerangka kerja secara aktif warga mengenai isu-isu sosial, politik, ekonomi, dan lingkungan melalui media sosial(Wahid et al., 2019). Dalam konteks ini, partisipasi publik merujuk pada keterlibatan individu dan kelompok dalam proses pengambilan keputusan publik yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka(Paek et al., 2020). Pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Salah satu alasan utama pentingnya media sosial adalah melibatkan kepada individu dan kelompok yang sebelumnya tidak memiliki akses langsung ke institusi politik dan media tradisional(Rao et al., 2020). Dengan kata lain, media sosial telah mengurangi kesenjangan antara pemerintah dan warga, serta antara media dan masyarakat(Reveilhac, 2022).

Media sosial memungkinkan individu dan kelompok untuk terlibat dalam diskusi yang lebih luas dan partisipatif mengenai kebijakan kesehatan, membuka ruang untuk masukan, dan mendapat umpan balik dari berbagai lapisan masyarakat yang memperkaya proses pengambilan keputusan dan menghasilkan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Selain itu, media sosial berfungsi sebagai alat advokasi yang efektif, memungkinkan masyarakat mengorganisir kampanye dan gerakan sosial untuk mendorong perubahan positif dalam sistem pelayanan kesehatan. Media sosial juga menyediakan platform untuk penyebaran

informasi yang cepat dan luas mengenai program-program kesehatan, kampanye vaksinasi, dan inisiatif kesehatan masyarakat lainnya, yang meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai isu-isu kesehatan penting serta mendorong perilaku hidup sehat.

Partisipasi adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga terkait untuk mengintegrasikan media sosial dalam proses pengambilan keputusan publik dan memperluas partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik(Shah et al., 2021). Salah satu manfaat utama menggunakan media sosial untuk pelayanan kesehatan adalah kemampuannya untuk menyampaikan informasi kesehatan secara cepat dan luas(South et al., 2022). Berita kesehatan, tips kesehatan, dan pengetahuan medis dapat dengan mudah dibagikan melalui platform media sosial, mencapai ribuan bahkan jutaan orang dalam waktu singkat(Burns et al., 2020).

Dengan media sosial, informasi mengenai pencegahan penyakit, gaya hidup sehat, dan layanan kesehatan yang tersedia dapat diakses oleh masyarakat umum secara real-time, yang sangat penting dalam situasi darurat kesehatan seperti wabah penyakit atau bencana alam, karena informasi yang akurat dan cepat dapat menyelamatkan banyak nyawa. Media sosial juga memungkinkan adanya interaksi dua arah antara penyedia layanan kesehatan dan masyarakat, sehingga keluhan, pertanyaan, dan saran dari masyarakat dapat segera ditanggapi dan ditindaklanjuti. Integrasi media sosial dalam pelayanan kesehatan memberikan peluang bagi program-program edukasi kesehatan yang lebih interaktif dan menarik, seperti video tutorial, webinar, dan diskusi langsung dengan ahli kesehatan, yang menawarkan pengalaman belajar yang lebih dinamis dan engaging bagi masyarakat. Selain itu, media sosial mendukung kolaborasi antar lembaga kesehatan, pemerintah, dan organisasi non-profit untuk menggalang dana, menyelenggarakan kampanye kesehatan, dan meningkatkan kesadaran publik terhadap isu-isu kesehatan tertentu.

Hal ini memungkinkan penyampaian informasi yang relevan dan penting kepada masyarakat secara real-time, membantu meningkatkan kesadaran akan isu-isu kesehatan yang sedang trending atau menjadi perhatian utama (Aggarwal & Karande, 2018). Tujuan utama kebijakan ini adalah untuk memastikan bahwa suara dan aspirasi publik dapat didengar, dipertimbangkan, dan diimplementasikan dalam pembuatan kebijakan yang berdampak pada kehidupan mereka (Chetty & Alathur, 2020). Pemanfaatan media sosial dalam kebijakan publik telah memungkinkan warga untuk berpartisipasi secara aktif dalam berbagai tahapan proses kebijakan, mulai dari perencanaan dan perumusan hingga implementasi dan evaluasi (Yu et al., 2021). Melalui media sosial, individu dapat mengungkapkan pandangan mereka, memberikan masukan, menyampaikan keluhan, dan berdiskusi dengan sesama warga atau pihak berwenang terkait. Dengan demikian, kebijakan publik media sosial menciptakan saluran komunikasi yang lebih terbuka dan inklusif antara pemerintah dan masyarakat (Takalo et al., 2022).

Dalam kebijakan publik dan layanan kesehatan, pemanfaatan media sosial tidak hanya meningkatkan partisipasi publik tetapi juga membantu pemerintah menangani kebutuhan dan keinginan rakyat dengan lebih cepat dan tepat. Media sosial adalah transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam pemerintahan dengan menghubungkan masyarakat dengan pembuat kebijakan. Media sosial juga berfungsi sebagai alat pemantauan yang bagus, Orang dapat melihat langsung bagaimana kebijakan dan program kesehatan dijalankan, memberikan umpan balik, dan melaporkan kesalahan. Jika media sosial masuk ke dalam kebijakan publik dan pelayanan kesehatan, hal itu akan menghasilkan lingkungan yang lebih adil dan responsif di mana semua orang dapat didengar dan diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan yang sangat penting.

Dalam rangka memfasilitasi partisipasi publik melalui media sosial, beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dalam kebijakan publik adalah: Akses dan konektivitas: Kebijakan harus mengupayakan akses dan konektivitas yang luas terhadap media sosial bagi

seluruh warga(McKelvey & Halpern-Felsher, 2019). Ini melibatkan pemastian bahwa infrastruktur telekomunikasi yang diperlukan tersedia di daerah terpencil dan bagi mereka yang kurang mampu secara ekonomi(He & Liu, 2023). Kebijakan juga harus memperhatikan pentingnya literasi digital bagi warga. Pemerintah dan lembaga terkait perlu memberikan pendidikan dan pelatihan yang memadai agar masyarakat dapat menggunakan media sosial secara efektif dan bertanggung jawab(Kong et al., 2022). Literasi digital juga mencakup kemampuan untuk mengenali dan menghindari penyebaran berita palsu atau informasi yang tidak akurat.

Faktor penting lainnya yang harus dipertimbangkan adalah perlindungan data pribadi dan privasi, di mana pemerintah harus membuat kebijakan yang jelas tentang pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi untuk mencegah penyalahgunaan dan pelanggaran privasi, serta mendidik masyarakat tentang pentingnya menjaga privasi di internet. Transparansi dan akuntabilitas juga sangat penting bagi kebijakan publik yang mendorong partisipasi melalui media sosial, dengan memastikan bahwa setiap tahap pembuatan kebijakan dilakukan secara transparan dan umpan balik masyarakat diintegrasikan secara nyata melalui sistem yang berfungsi dengan baik untuk melaporkan dan menangani keluhan serta saran masyarakat. Selain itu, kebijakan harus mendorong kolaborasi antara sektor publik dan swasta untuk mengembangkan solusi kreatif yang akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Transparansi dan aksesibilitas informasi: Kebijakan harus mempromosikan transparansi dan aksesibilitas informasi publik melalui media sosial(Kyabaggu et al., 2022). Pemerintah dan lembaga publik harus aktif dalam mempublikasikan informasi yang relevan dan memberikan jawaban atas pertanyaan atau masukan warga melalui platform media sosial(Brum et al., 2022). Partisipasi yang inklusif: Kebijakan harus mengupayakan inklusivitas, memastikan bahwa semua kelompok masyarakat memiliki akses yang sama dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam diskusi publik melalui media sosial(Rice et al., 2021).

Selain itu, untuk memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk yang rentan atau terpinggirkan, memiliki akses yang sama dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam diskusi publik melalui media sosial, kebijakan harus mendukung inklusivitas. Ini berarti bahwa kebijakan harus dibuat untuk mengurangi kesenjangan digital dan memastikan bahwa pelatihan literasi digital dan infrastruktur tersedia secara merata di seluruh wilayah. Dengan demikian, kebijakan yang mendukung transparansi, aksesibilitas informasi, dan partisipasi inklusif melalui media sosial dapat meningkatkan efektivitas dan responsivitas dalam pembuatan kebijakan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan media sosial untuk pengambilan kebijakan dan hambatan mengimplementasikannya serta mengusulkan bagaimana bertransformasi dari media sosial untuk pengambilan kebijakan menggunakan media sosial untuk layanan kesehatan (Normandia et al., 2019). Penggunaan media sosial untuk layanan kesehatan merupakan proses yang berkembang, langkah-langkah yang digunakan untuk mengevaluasi proses tersebut juga harus berkembang, karena pengaruh digitalisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan berbeda-beda (Baniamin et al., 2020). Strategi pemerintah dan pakar kesehatan masyarakat berfokus untuk menemukan praktik terbaik dalam mengendalikan penyebaran penyakit. Pengecekan fakta, kritik sumber, dan ketepatan dalam penyajian data dan statistik merupakan prasyarat yang diperlukan untuk berbagi pengalaman lintas batas (Yang & Su, 2020). Konsep ini memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan dan memiliki potensi efisiensi yang luar biasa juga dapat mengurangi korupsi, mendorong pertumbuhan pendapatan, meningkatkan transparansi, kenyamanan, serta memfasilitasi efisiensi biaya di sektor publik, baik di negara maju maupun berkembang (Lange et al., 2022).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, secara umum penelitian dirumuskan dengan masalah pokok penelitian, yaitu bagaimanakah memaksimalkan penggunaan media sosial pada pelayanan kesehatan analisis bibliometrik 454 dokumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan permasalahan, secara umum penelitian ini bertujuan menjelaskan optimalisasi penggunaan media sosial pada pelayanan kesehatan analisis bibliometrik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berkaitan merupakan upaya untuk memperoleh kebijakan publik melalui peran media sosial dalam pelayanan kesehatan hal tersebut dapat menjadi pengambilan kebijakan yang memicu peningkatan kinerja di bidang pelayanan kesehatan sehingga memungkinkan publik untuk menyampaikan masukan dan perspektif mereka melalui media sosial yang membuat mereka merasa lebih terlibat dalam kebijakan.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini di harapkan dapat memberikan teori bagi pengembangan informasi tentang sejauh mana peran media sosial dalam proses pengambilan keputusan untuk menentukan kebijakan publik dibidang pelayanan kesehatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Kegunaan praktis dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara langsung maupun tidak langsung dalam praktek kehidupan sehari- hari diantaranya dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik dan dapat memberikan masukan bagi instansi terkait pelayanan dibidang kesehatan.



