

AI DAN PELAYANAN PUBLIK: PENGGUNAAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PENERAPAN DATA KETERSEDIAAN DARAH DI RS USU MEDAN

Feri Johansah, Arrum Dara Efda
Universitas Insan Cita Indonesia (UICI)
email: ferijohan002@gmail.com
Universitas Insan Cita Indonesia (UICI)
email: Arrumdaraefda@gmail.com

Abstrak

Penerapan komunikasi digital bidang kesehatan menjadi sangat penting untuk memberikan informasi yang cepat dan bisa menjamin keselamatan pasien. Informasi terkait ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dan alat-alat medis menjadi fokus utama dalam pelayanan rumah sakit, terutama persoalan informasi ketersediaan darah secara digital di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara (USU) Medan. Fungsi komunikasi di era digital dipercaya mampu menjadi solusi untuk menembus kebutuhan informasi kesehatan yang sering kali diabaikan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penggunaan komunikasi digital dalam penerapan data ketersediaan darah di rumah sakit USU Medan. Penelitian ini menggunakan tinjauan literatur dengan teknik conceptual review. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari berbagai platform digital yang digunakan rumah sakit USU Medan baik itu berupa website dan media sosial tidak satupun menampilkan data atau stok ketersediaan, sehingga dapat mengurangi peningkatan pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit dan konsekuensinya dapat berpengaruh pada hilangnya kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Komunikasi Digital, Ketersediaan Darah, RS USU Medan, Artificial Intelligence

Abstract - The application of digital communication in the health sector is very important to provide fast information and can ensure patient safety. Information related to the availability of human resources (HR) and medical equipment is the main focus in hospital services, especially the issue of information on digital blood availability at the University of North Sumatra Hospital (USU) Medan. The communication function in the digital era is believed to be a solution to penetrate the health information needs that are often ignored. The purpose of this study was to find out how to use digital communication in the application of blood availability data at USU Medan Hospital. This study uses a literature review with a conceptual review technique. The results of this study indicate that of the various digital platforms used by the USU Medan hospital, both in the form of websites and social media, none of them display data or stock availability, so that it can reduce the increase in optimal health services in hospitals and consequently can affect the loss of public trust.

Keyword: Digital Communication, Blood Availability, USU Hospital Medan, Artificial Intelligence

PENDAHULUAN

Lahirnya internet mampu membuat inovasi dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat. Bahkan lahirnya teknologi digital banyak dimanfaatkan untuk berkomunikasi. Sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengelola pesan kepada khalayak. Munculnya berbagai macam jenis media komunikasi berkat pengembangan internet menjadi sebuah teknologi

digital. Mulai dari telepon hingga pemanfaatan telepon genggam atau smartphone yang bisa digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Peran teknologi komunikasi digital ini membuat masyarakat semakin mudah untuk memperoleh informasi.

Adanya teknologi komunikasi digital berdampak besar dalam pergerakan manusia, betapa tidak, satu orang bisa terhubung dengan cepat berkat adanya perangkat teknologi

komunikasi digital. Walaupun masih dinilai mahal, justru semua orang berlomba-lomba agar tidak ketinggalan informasi. Berdasarkan analisis Sk Ios dari Data Report, Ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia pada Januari 2022. Sementara penetrasi internet Indonesia mencapai 73,7 persen dari total populasi pada awal tahun 2022. Angka tersebut mengalami kenaikan sebesar 2,1 juta atau 1,0 persen dari tahun 2021 sampai 2022.

Dari data diatas, penggunaan teknologi komunikasi digital sebenarnya semakin berkembang. Hal itu karena kebutuhan manusia akan informasi yang semakin meningkat. Bayangkan saja, orang bisa mendapatkan informasi hanya dengan satu klik. Informasi tersebut juga bisa disebarluaskan hanya dengan satu klik. Salah satu contohnya adalah aplikasi berbagi pesan yakni WhatsApp. Aplikasi ini memungkinkan penggunanya membuat satu grup yang terdiri dari beberapa orang di dalamnya. Ketika satu pesan berisi link website dikirim ke dalam grup, semua anggota grup bisa melihat bahkan mengirim kembali pesan tersebut ke dalam grup lainnya.

Tentu adanya media komunikasi diatas hanya sebatas penyebaran pesan. Penggunaan media komunikasi digital seperti website salah satu media yang lengkap sebagai media informasi. Untuk mencari informasi yang tidak diketahui, masyarakat cukup mencarinya di Google dan Chrome. Google sendiri merupakan mesin pencari informasi yang menggunakan teknologi internet. Maka tidak jarang masyarakat menyebutnya sebagai mba Google, karena situs ini tempat masyarakat bertanya tentang apapun termasuk mencari data ketersediaan darah di rumah sakit.

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan terpadu masyarakat yang menyediakan jasa kesehatan dan menyediakan tenaga kesehatan yang handal dan dapat membantu kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat banyak. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan, sebut saja tenaga kerja itu yakni seperti dokter, suster/perawat, apoteker.

Sementara pekerja non medis di rumah sakit seperti pekerja administrasi, pekerja office boy/girl, pekerja laundry, (Mungesti, 2016). Tidak hanya sumber daya manusia (SDM) saja yang harus memenuhi persyaratan, peralatan medis dan Bank Darah Rumah Sakit (DBRS) wajib tersedia. Hal itu sesuai dengan Peraturan Menteri

Kesehatan nomor 8 tahun 2014, Bab III, Pasal 40. Bank Darah Rumah Sakit (DBRS) sendiri merupakan sebuah unit pelayanan di rumah sakit yang bertanggung jawab atas ketersediaannya darah untuk transfusi yang aman, berkualitas dan dalam jumlah yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Saat ini Indonesia masih kekurangan 500 ribu kantong darah, karena menurut WHO seharusnya kebutuhan minimal darah di Indonesia sebanyak 2% dari jumlah penduduk atau kira kira sekitar 5,1 juta kantong per tahun. Faktanya saat ini baru tersedia 4,5 juta kantong dari 3,05 juta donor. Belum lagi informasi terkait ketersediaan darah di Bank Darah Rumah sakit (DBRS) belum bisa diakses dengan cepat oleh masyarakat. Bahkan tidak sedikit adanya kejadian masyarakat yang susah mendapatkan darah secara dadakan, karena informasi dari Bank Darah Rumah Sakit (DBRS) yang tidak mumpuni.

Salah satu contohnya pada tahun 2018 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue kekosongan stok darah, sehingga pasien harus mencari darah dari pendonor (serambinews.com/diakses pada senin 28 Maret 2021). Kejadian ini membuat keluarga pasien khawatir.

Peristiwa tersebut salah satu contoh betapa pentingnya informasi dan penerapan AI dan Big Data pada pelayanan kesehatan di Bank Darah Rumah Sakit (BDRS). Hal ini karena penerapan teknologi informasi harus segera diwujudkan. Berdasarkan telaah lebih lanjut, penelitian ini fokus pada penerapan pelayanan informasi publik terkait data dan ketersediaan darah di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara (USU).

Sementara berdasarkan telaah digital, situs website resmi Rumah Sakit USU dengan alamat situs <http://rumahsakit.usu.ac.id/> belum bisa diakses secara detail dan penerapan pelayanan informasi mengenai data ketersediaan darah tidak dapat diakses oleh masyarakat. Dengan adanya kondisi tersebut, tentu pelayanan informasi kesehatan dirasa belum maksimal dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dari latar belakang diatas, muncul pertanyaan penelitian yakni “Bagaimana Penggunaan Komunikasi Digital dalam Penerapan Data Ketersediaan Darah di Rumah Sakit USU Medan?.”

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan literatur dengan teknik *conceptual review* dan pendekatan kualitatif. Pada dasarnya, tujuan dalam melakukan tinjauan literatur adalah untuk membantu seorang peneliti dalam mendapatkan gambaran terbaru dan terstruktur mengenai literatur dalam cakupan yang spesifik dan memiliki nilai tambah dalam tinjauannya (Wee and Banister, 2016).

Adapun subyek penelitian dalam penelitian ini, adalah manajemen rumah sakit Sumatera Utara yang menangani bank darah. Sementara objek penelitian ini adalah pengguna komunikasi digital dalam penerapan data ketersediaan darah di RS USU Medan.

Lebih spesifiknya, penelitian ini hanya melihat penggunaan komunikasi digital dari segi penggunaan website dan media sosial yakni Instagram. Selanjutnya penulis akan mendeskripsikan dan menguraikan hasil data riset yang berasal dari buku, jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur dan publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber untuk penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis akan menguraikan hasil penelitian penggunaan komunikasi digital dalam penerapan data ketersediaan bank darah di data ketersediaan darah di rumah sakit USU Medan.

Komunikasi Digital RS USU Medan

Fokus penelitian ini yakni komunikasi digital yang menggunakan media digital diantaranya alamat web dan akun media sosial Instagram rumah sakit USU. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, ditemukan satu website yang dikelola oleh manajemen rumah sakit Sumatera Utara (USU) Medan. Terlihat dari segi informasi rumah sakit USU Medan menggunakan komunikasi digital berbasis web dengan laman <https://rumahsakit.usu.ac.id/>.

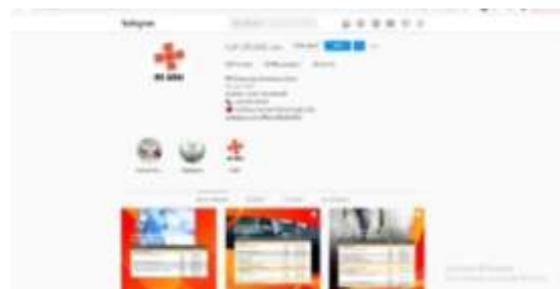


Gambar 1: Website rumah sakit USU Medan

Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan Fleishman bahwa komunikasi digital pada hakekatnya penggunaan teknologi dan perangkat digital dalam menyebarkan pesan, email, video, pesan teks, iklan online, pencarian berbayar, siaran pers yang dioptimalkan, podcast, vodcast (Yudhistira Febriansyah: 2021).

Selain penggunaan web sebagai sarana berbagi informasi, ada media komunikasi digital lain yang bisa diterapkan sebagai alat berbagi informasi yang banyak digunakan masyarakat yakni Instagram. Berdasarkan Data portal, jumlah pengguna Instagram di Indonesia pada awal tahun 2022 sebanyak 99,15 juta orang. Kemudian Hasil pencarian yang dilakukan pada bulan 21 Juni 2022, ditemukan akun Instagram resmi milik rumah sakit USU Medan yakni @rumahsakit.usu yang memiliki pengikut 6.740 orang.

Sementara untuk jumlah postingan, sebanyak 220 postingan yang diunggah akun Instagram resmi rumah sakit USU. Jumlah ini terbilang sedikit, karena pesan digital sejatinya penyebaran dan keterbukaan informasi yang bisa diakses kapanpun oleh masyarakat.



Gambar 2: Instagram rumah sakit USU Medan

Penggunaan Artificial Intelligence

Artificial intelligence merupakan yang sering disebut sebagai kecerdasan buatan yang sejatinya dapat membantu pekerjaan manusia. Dalam artificial intelligence, ada istilah *problem solving dan search*, yang mengacu pada sekumpulan ide yang berhubungan dengan deduksi, kesimpulan, perencanaan, penalaran akal sehat, pembuktian teorema dan proses terkait (Avron & Feigenbaum, 1979). Artificial Intelligence sudah banyak digunakan sebagai media pembelajaran digital. dimana subjek pembelajaran dari intelligence agent yang menerima persepsi dari lingkungan dan menunjukkan aksinya (Stuart, & Peter, 2020).

AI sebenarnya bisa digunakan untuk segala keperluan manusia terutama sebagai media penyebaran informasi. Walaupun dalam penerapannya tetap membutuhkan input manusia. Namun pengguna AI akan dapat mengakses informasi dengan tepat dan cepat.

Jika dilihat dari segi perangkat media di rumah sakit USU Medan, belum menerapkan penggunaan AIR karena terbilang memerlukan biaya dan perangkat sumber daya manusia.

Informasi Pasien

Proses mendapatkan informasi tentang pasien di rumah sakit USU Medan dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 3: Informasi pasien

Dalam website resmi rumah sakit USU Medan terdapat informasi pasien yang menjelaskan secara detail mengenai prosedur ranap inap, rawat inap, pengunjung, jenis kamar, ketersediaan kamar, medical check up, pasien rawat internasional, panduan kunjungan rawat jalan, informasi pasien baru, prosedur pemeriksaan, pembayaran dan resep. Selain itu, pada kolom ini terdapat link yang mengarahkan pengunjung ke WhatsApp.

Informasi Departemen

Masyarakat bisa melihat departemen apa saja yang tersedia di rumah sakit USU Medan seperti terlihat dalam gambar berikut:



Gambar 4: Informasi departemen

Dari gambar tersebut, rumah sakit USU Medan secara digital menyampaikan informasi terkait pelayanan kesehatan apa saja yang tertera. Banyak departemen kesehatan yang ada terdapat dalam website. Seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Farmasi-CSSD, Rehabilitasi Medik, kamar persalinan, hemodialisis, departemen kesehatan ibu dan anak, departemen radiologi.

Pemanfaatan Media Sosial

Media sosial saat ini menjadi salah satu budaya dan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia modern. Seperti dikutip dari situs TiNewss.com data pengguna media sosial di Indonesia per januari 2022 sebanyak 191,4 juta pengguna. Angka ini sebenarnya bisa menjadi alat untuk memberikan informasi kepada masyarakat di bidang kesehatan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, rumah sakit USU Medan sudah mempunyai media sosial yakni Instagram, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5: Media sosial Instagram RS USU Medan

Jika melihat akun Instagram rumah sakit USU Medan, penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi digital sudah diterapkan. Akan tetapi

pemanfaatannya belum maksimal karena satu postingan ke postingan yang lain berjarak yang tidak ideal. Dengan banyaknya jumlah pengguna media sosial semestinya penggunaan Instagram sebagai sarana penyebar informasi bisa dioptimalkan dengan memberikan informasi terkait edukasi kesehatan yang rutin di postingan setiap hari.

Ketersediaan Data Bank Darah

Penggunaan komunikasi digital dalam pelayanan kesehatan memang membutuhkan sumber daya manusia, data dan kriteria khusus. Hal ini bisa menyebabkan terhambatnya informasi yang bisa didapatkan masyarakat terkait ketersediaan data bank darah di rumah sakit. Dari penelusuran di berbagai platform rumah sakit USU Medan, tidak ditemukan satupun data dan informasi terkait ketersediaan data bank darah. Bahkan dalam situs website resmi rumah sakit USU Medan tidak ada menu atau interface yang menjelaskan laporan stok darah yang dapat dilihat berdasarkan periode tertentu oleh masyarakat. Selain website resmi, media sosial Instagram rumah sakit USU Medan juga tidak memposting ketersediaan data atau stok darah kepada masyarakat. Padahal data stok darah sangat diperlukan karena selain bisa di dapatkan dari Palang Merah Indonesia (PM), sejatinya rumah sakit bisa memberikan informasi kepada masyarakat terkait data bank darah.

KESIMPULAN

Komunikasi digital yang efektif dalam bidang kesehatan tentu akan mendapatkan kepuasan masyarakat. Karena semua informasi yang diperlukan masyarakat di rumah sakit seharusnya bisa terpenuhi. Keberhasilan komunikasi digital tentu karena ada faktor sumber daya manusia yang mampu mengelola data menjadi informasi. Karena lahirnya teknologi komunikasi digital bisa menjembatani antara masyarakat dan dokter. Penggunaan komunikasi digital dalam penerapan data ketersediaan bank darah sangat penting. Namun penggunaan komunikasi digital untuk kesehatan belum bisa dimanfaatkan dengan maksimal dengan beberapa faktor penggunaan dan pelaksanaan, ketersediaan sumber daya yang mumpuni dan keterlibatan lembaga rumah sakit dengan lembaga pendonor darah. Adanya faktor-faktor ini dapat mengurangi peningkatan komunikasi digital yang optimal di

rumah sakit dan konsekuensinya dapat berpengaruh pada hilangnya kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Liliweri, Alo. (2008). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Masta Haro, dkk, (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Riau: DOTPLUS Publisher

Wee, B. Van, & Banister, D. (2016). How to Write a Literature Review Paper ? *Transport Reviews*, 0(0),1–11.
<https://doi.org/10.1080/01441647.2015.1065456>

Oktarina, Yetty dan Yudi Abdullah. (2017), *Komunikasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Deepublish.

Huang, M. H., & Rust, R. T. (2018). *Artificial Intelligence in Service*. SAGE journals, 155-172.

Maharani Imran, Paidi paidi, Kartika Aryani, Arifah Armi Lubis. (2021). *Penggunaan Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. The Source: *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol 3 (2)*.

Yudhistira Febriansyah (2021). *Transformasi Komunikasi Digital: Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Koperasi*. *Koalisi Cooperative Journal*, Vol:1, 17.