

## Penularan Negatif Mutu Perkhidmatan Institusi Perubatan Negara Di Laman Media Sosial

SITI AISHAH MOHAMMAD RAZI  
FAUZIAH BINTI AHMAD  
EMMA MOHAMAD  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*

### ABSTRAK

Profesion dalam bidang perubatan lazimnya menjadi satu profesion yang disegani, dan dihormati. Namun begitu, kebelakangan ini terdapat kemunculan gelaran dan tohmahan yang tidak elok ditujukan kepada para pengamal perubatan melalui laman sosial. Keadaan ini nyata bukan sahaja membimbangkan, tetapi juga boleh mencalarakan imej institusi perubatan, juga menimbulkan salah faham antara para pengguna laman sosial yang lain. Ini kerana, status-status sebegini yang biasanya boleh dikongsi akan menjadi tular di laman sosial dalam masa yang singkat. Justeru, situasi ini telah mengilhamkan pengkaji melakukan kajian untuk mencari punca terjadinya masalah ini. Kaedah analisis kandungan bertujuan digunakan untuk memilih beberapa status peribadi laman sosial Facebook terpilih yang mengandungi ayat-ayat atau perkataan yang mengandungi unsur-unsur negatif yang ditujukan kepada institusi perubatan Malaysia. Kajian ini menggunakan teori Literasi Media oleh Potter (2004) yang menyatakan kekurangan struktur pengetahuan boleh mendorong kepada penyalahgunaan media. Hasil daripada dapatan kajian mendapati tujuh punca yang dikenal pasti iaitu, tidak memahami proses rawatan, tidak memahami fungsi setiap jabatan di institusi kesihatan, kurang profesional, tidak sabar, masalah komunikasi, tidak tahu akan kewujudan akta-akta yang melindungi para petugas institusi perubatan, dan kurang literasi media. Bagi mengatasinya, setiap individu, terutamanya pengguna laman sosial dan pihak institusi perubatan perlu memainkan peranan masing masing dalam mencari maklumat, menambah, dan menyebarkan menerusi media, agar lebih bermanfaat untuk kebaikan bersama. Kajian ini diharap mampu mengubah persepsi negatif masyarakat terhadap institusi perubatan negara, di samping melahirkan masyarakat yang lebih berhati-hati dalam menyebarkan maklumat.

**Kata kunci:** *Komunikasi kesihatan, institusi perubatan negara, laman sosial, literasi media, kualiti perkhidmatan.*

## Viral Negative Messages on Quality and Services of Medical Professions and Institutions in Social Networking Sites

### ABSTRACT

Society generally respect and honour medical practitioners. Nonetheless, there are those who manifest their disappointment by labelling medical practitioners using negative statements in social networking sites. This worrying situation may tarnish the image of medical profession and institutions, and may cause misunderstanding among social networking site users. These negative posts which can be shared by anyone may become viral in social media network. The authors are interested to look at the roots of this problem through content analysis of posts from Facebook users containing phrases or words with elements of dissatisfactions directed specifically to the medical institutions in Malaysia. Using Media Literacy theory by Potter (2004) this study recognises that the lack of structural knowledge in using media can lead to media abuse. This study has

identified seven causes to lack of structural knowledge i.e; failing to understand the treatment process; failing to understand the working system, failing to be professional, failing to have some patience, failing to communicate well, failing to realise the existence of law and acts that protect the officials medical institutions, and failing to possess some media literacy. It is expected that users of media social networking and medical institutions should take a stand to increase, disseminate, and to acquire useful information for the common good. This study is expected to bring awareness regarding negative perceptions towards local medical institutions in social networking sites to create a cognisant society that is vigilant in disseminating information.

**Keywords:** *Health communication, medical Institutions, service quality, social media, media literacy.*

## PENGENALAN

Profesion dalam bidang perubatan merupakan satu profesion mulia kerana melibatkan kesihatan dan kesejahteraan manusia. Justeru, mereka layak untuk dihormati dan diberikan imej yang positif atas kekuatan fizikal dan mental mereka dalam melayani dan berdepan karenah pesakit yang pelbagai. Walaupun begitu, dalam dunia yang serba canggih dan segala maklumat terletak di hujung jari, masih terdapat lagi segelintir masyarakat yang menyalahgunakan untuk kepuasan diri tanpa memikirkan kesan kepada imej masyarakat sekeliling, terutamanya imej kakitangan institusi perubatan.

Penggunaan frasa negatif yang ditujukan kepada para petugas di institusi perubatan negara, nyata memberikan perspektif negatif masyarakat terhadap tugas yang mulia ini. Frasa seperti “Doktor bodoh”, “Makan gaji buta” dan “Nurse pemalas”, adalah antara contoh-contoh ayat negatif yang sering digunakan untuk disebarkan di laman media sosial. Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2013), perkataan-perkataan seperti ‘bodoh’ membawa maksud sukar mengerti atau mempelajari sesuatu, bebal, dungu, atau tolol. Manakala perkataan ‘malas’ pula membawa maksud tidak mahu berbuat apa-apa (bekerja dan lain-lain). Maka, apabila perkataan- perkataan di atas diguna dan ditujukan kepada para pengamal perubatan, umpama mereka ini seorang yang dungu, atau bebal serta malas dalam menjalankan tanggungjawab mereka. Seolah-olah mereka dibayar gaji tanpa melakukan sebarang pekerjaan.

Walaupun status yang dimuat naik hanya dilihat bersifat peribadi dan dalam kes-kes terasing, namun jika tidak dikawal pasti akan menjadi tular di media sosial dan akan meninggalkan impak yang negatif. Justeru, kajian ini dilakukan untuk mencari punca-punca kepada serangan media sosial ini terhadap para petugas di institusi perubatan.

Ketika negara kita rancak dengan persiapan untuk menyambut Wawasan 2020, ternyata isu-isu sebegini pasti akan menjejaskan sedikit sebanyak usaha yang sudah dibangunkan sejak tahun 1991. Melibatkan isu moral dan etika, masalah ini boleh dikategorikan sebagai salah satu cabaran yang perlu diatasi kerana mampu memberikan impak yang besar terutamanya terhadap imej institusi perubatan negara di mata masyarakat. Sebagai pengguna yang aktif dengan media sosial, pengguna seharusnya menggunakan medium media yang ada untuk mencari maklumat yang berguna dalam mencari penyelesaian yang timbul, seperti waktu menunggu di Jabatan Kecemasan, saluran yang betul untuk membuat aduan, dan sebagainya. Maklumat ini semua boleh dicari dengan menggunakan medium media internet yang ada. Namun, akibat kekurangan literasi media dalam diri masyarakat menyebabkan medium media sosial disalah guna untuk menyerang pihak lain berbanding mencari maklumat yang diperlukan. Malah, jika struktur literasi media dalam diri mereka itu kuat, pasti tidak ada penggunaan perkataan- perkataan yang tidak elok kerana mereka memahami maksudnya.

Keadaan ini nyata menimbulkan suasana tidak selamat dalam kalangan para pengamal perubatan kerana mereka tidak terkecuali daripada diserang. Jika tidak, masakan diwujudkan akta-akta yang boleh digunakan untuk mempertahankan para petugas di institusi perubatan itu sendiri. Malah, berlakunya kes saman yang dilakukan oleh seorang doktor terhadap individu yang memfitnahnya di laman sosial menunjukkan betapa seriusnya masalah ini, dan perlulah dibendung (Mahyuddin, 2016).

#### LATAR BELAKANG KAJIAN

Hari ini, untuk melihat perkembangan dunia perubatan tidak sukar kerana maklumat yang ingin kita ketahui semua tertera di alam maya. Lokasi, waktu operasi, temu janji, dan lain-lain maklumat yang diperlukan boleh kita dapati dengan mudah tanpa perlu mengeluarkan kos mahupun penggunaan masa yang banyak. Tetapi, adakah setiap maklumat yang ada itu, dicari dengan sebaiknya oleh pengguna Internet? Adakah kemudahan yang ada itu digunakan dengan baik apabila pergi ke mana-mana hospital atau klinik tempatan? Walaupun pesakit yang hadir mempunyai hak atas rawatan yang dikenakan terhadap diri mereka, namun mereka masih perlu memahami dan menghormati tugas-tugas para pengamal perubatan yang lebih arif dalam bidang mereka.

Tanggungjawab seorang pengamal perubatan adalah berat. Melibatkan diri di dalam bidang perubatan, bukanlah semudah yang disangka. Pelbagai perkara perlu diberi perhatian bagi menjaga profesion perubatan di mata masyarakat. Di samping mengubati pesakit, seorang doktor, atau jururawat juga bertindak dalam membantu pesakit untuk menjalani kehidupan yang lebih sihat. Lebih-lebih lagi sebagai sebuah negara yang semakin membangun, adalah menjadi tugas pengamal perubatan memberikan kemudahan dan khidmat yang terbaik kepada rakyat Malaysia (Noor Hisham, 2015).

Selain tanggungjawab terhadap kerjaya, dan diri sendiri, para pengamal perubatan harus mematuhi tugas-tugas dan tanggungjawab terhadap pesakit. Antaranya iaitu:

- i. Menjadikan perhatian terhadap pesakit sebagai keutamaan.
- ii. Merawat setiap pesakit dengan penuh sopan dan bertimbang rasa.
- iii. Menghormati maruah dan kerahsiaan pesakit.
- iv. Mendengar dan menghormati pandangan pesakit.
- v. Memberi maklumat kepada pesakit dalam apa yang difahami mereka.
- vi. Bertanggungjawab atas apa jua bentuk terapi yang diberikan kepada pesakit.
- vii. Menghormati hak-hak pesakit untuk terlibat sepenuhnya dalam menentukan keputusan mengenai rawatan mereka.

(Persatuan Perubatan Malaysia, 2001).

Seterusnya adalah etika kerja seorang pengamal perubatan. Menurut Persatuan Perubatan Malaysia (2001), etika perubatan didefinisikan sebagai satu kod tingkah laku yang dianggap betul oleh ahli-ahli profesion untuk kebaikan kedua-dua pihak pesakit, dan para pemegang profesion. Dengan adanya kewujudan dan amalan etika yang betul ini, bukan sahaja membantu para pengamal perubatan bertindak betul dalam melaksanakan tugas, tetapi juga memenuhi harapan besar masyarakat atas kemahiran dan kebolehan perubatan yang dimiliki oleh setiap pengamal perubatan.

Justeru, adalah tidak wajar seorang pengamal perubatan melanggar nilai-nilai murni dan etika kerja demi kepentingan diri sendiri (Noor Hisham, 2016). Lebih-lebih lagi di dalam negara Malaysia yang diduduki oleh kepelbagaian latar belakang sosial masyarakat, sensitiviti setiap pihak harus dijaga dengan baik agar imej dan kepercayaan terhadap institusi perubatan negara tidak tercalar. Sebagaimana dinyatakan di dalam Seksyen 1 Kod Etika Perubatan oleh Persatuan Perubatan Malaysia, antara nilai-nilai etika yang perlu dipraktikkan oleh para pengamal perubatan adalah:

- i. Mengekalkan rasa hormat terhadap kehidupan dan diri manusia.
- ii. Mengikuti perkembangan dan mengamalkan ilmu semasa, di samping sentiasa meningkatkan kemahiran dan mendapatkan bantuan apabila memerlukan.
- iii. Tidak mengesyorkan dan mengendalikan sebarang bahan berbahaya dan harus memberikan bantuan tanpa mengira kemampuan kewangan, latar belakang etnik, serta kepercayaan agama pesakit.
- iv. Perlu melindungi kerahsiaan pesakit dan mengamalkan cara berkomunikasi yang sesuai. Dia juga perlu memastikan kehadiran orang ketiga sekiranya menjalankan pemeriksaan terhadap pesakit yang berlainan jantina.
- v. Dia tidak sepatutnya mengkritik pakar perubatan lain di hadapan pesakit, atau pakar perubatan yang lain.

Selain daripada itu, masalah-masalah yang sering dihadapi di institusi perubatan juga perlu diambil perhatian. Walaupun pihak kerajaan banyak membantu dalam membangunkan institusi perubatan, namun masih ada lagi permasalahan yang terpaksa dihadapi yang sedikit sebanyak memberi kesan kepada kelancaran perkhidmatan di hospital-hospital dan klinik kerajaan serta swasta. Antaranya kekurangan kemudahan perubatan di sesetengah hospital, klinik atau pusat kesihatan yang menyebabkan ada segelintir pesakit tidak berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang diterima. Sedia maklum, tidak semua hospital mampu menerima kes-kes kecemasan akibat kekurangan kemudahan, menyebabkan pesakit terpaksa dihantar ke hospital lain yang mampu memberikan rawatan terbaik buat pesakit.

Selain daripada itu, masalah kekangan jawatan kosong yang tidak mampu menampung lambakan graduan juga perlu diberi perhatian yang wajar. Sebagai contoh, dalam sektor pergigian pada 2015, hanya 504 orang graduan yang berjaya ditempatkan di KKM, berbanding 980 orang yang mendaftar di Majlis Pergigian Malaysia. Ini menyebabkan baki daripada graduan yang berjaya dihasilkan terpaksa menunggu selama enam hingga sembilan bulan (Noor Hisham, 2016). Kenyataan ini turut menyokong kebimbangan yang dinyatakan oleh mantan Timbalan Menteri Kesihatan, Datuk Seri Dr. Hilmi Yahya terhadap kekurangan tempat kosong di hospital-hospital yang ada untuk mengambil graduan perubatan bekerja.

Bukan itu sahaja, antara realiti lain yang terpaksa dihadapi oleh kakitangan pihak hospital, terutamanya hospital kerajaan adalah kedudukan tangga gaji yang rendah, berbanding hospital swasta (Hilmi Yahya, 2016). Dengan jumlah tinggi pesakit yang perlu dilayan oleh bilangan doktor yang kurang, tidak mustahil ada di kalangan doktor yang meletakkan jawatan, menyebabkan hospital kerajaan kekurangan doktor pakar. Sebagaimana yang berlaku pada setiap tahun sejak enam tahun lalu (Noor Hisham Abdullah,

2016). Keadaan ini jika berterusan pastinya akan memburukkan lagi imej hospital, dan klinik kerajaan tempatan di mata masyarakat. Malah, pengamal perubatan yang lain seperti jururawat, dan pegawai perubatan pasti turut terkesan kerana mereka antara individu yang paling kerap berhadapan dengan masyarakat, dan para pesakit khususnya.

Situasi ini secara tidak langsung memberi kesan terhadap pesakit yang menerima rawatan kerana terpaksa menunggu lama akibat kekurangan tenaga pakar. Namun begitu, walaupun diberi pilihan untuk mendapatkan rawatan di hospital swasta, pesakit tetap memilih hospital dan klinik kerajaan kerana kos rawatan yang rendah. Akibatnya, kualiti perkhidmatan akan terganggu kerana masa yang diperuntukkan untuk seorang pesakit mendapatkan rawatan akan berkurang (Anas Alam, 2016).

### *Literasi Media*

Perkembangan teknologi yang pesat dengan penggunaan medium media yang berterusan menghasilkan ledakan mesej tanpa henti diterima oleh individu. Oleh itu, agak mustahil untuk seseorang individu menyekat dan memproses setiap mesej yang diterima dengan baik. Pendedahan – pendedahan yang tidak dikawal ini juga boleh menggambarkan keadaan sosial sesebuah masyarakat. Disebabkan itu, ilmu literasi media sangat penting bagi setiap individu. Ini kerana, literasi media bukan sahaja mendidik individu berhubung dan membuat keputusan daripada kandungan media yang diterima (Stribbling, 2008), malah mampu memperlihatkan isi kandungan media yang terdedah kepada individu kerana ini menunjukkan corak pemikiran mereka (Potter, 2004). Disebabkan itu, teori ini boleh dikaitkan dengan kajian ini kerana ingin melihat bagaimana para pelayar atau pengguna laman sosial menjadikan medium media sebagai sumber informasi mereka.

Melalui ilmu literasi media juga, individu boleh dibantu dan diajar untuk menilai, menganalisis, dan menyiasat mesej media yang diterima, serta kesannya terhadap masyarakat sosial (Kellner & Shane, 2007). Situasi ini bukan sahaja merujuk kepada individu yang memuat naik status, tetapi juga kepada mereka yang terlibat dalam menyebarkan, atau menjadikan status tersebut menular di laman sosial. Sekiranya pengguna laman sosial mempunyai kesedaran literasi yang tinggi, mereka pasti menyelidik dahulu punca kepada terjadinya status-status yang berkenaan. Bukan sahaja di pihak yang memuat naik status, tetapi juga kepada pihak yang ditunjukkan status tersebut. Bagi pemilik status tersebut pula, mereka perlu peka kepada operasi rawatan, serta sistem institusi kesihatan negara yang ingin digunakan, sebelum memuat naik status yang bersandarkan kepada emosi semata-mata.

Dengan literasi media, individu turut dididik untuk mencari, dan menggunakan sumber-sumber yang benar apabila ingin membuat sebarang keputusan, agar mereka dapat mengenalpasti fakta-fakta atau informasi yang benar atau tidak dalam membentuk keputusan dan fahaman mereka, juga masyarakat (Karaduman, 2015). Kerana itu, ibu bapa memainkan peranan penting dalam mengawal kandungan media yang ditonton oleh anak-anak mereka supaya mereka dapat membina persekitaran yang lebih positif melalui pemilihan dan pengambilan informasi-informasi yang berguna (Kamaruzzaman Jusoff, Nurul Nadiah Sahimi, 2009). Justeru, mereka yang mempunyai literasi media pasti tidak akan menimbulkan isu-isu sebegini kerana mereka berada dalam keadaan sedar untuk mencari maklumat dari sumber-sumber yang sahih dahulu sebelum disebar di laman sosial, kerana mereka sedar akan kesan yang pasti timbul dalam kalangan pengguna laman sosial. Malah, mereka yang literasi media juga pasti dapat menyalurkan perasaan mereka di

saluran yang betul, kerana kemampuan untuk memilih, dan menghargai maklumat-maklumat yang ada di sekitar mereka.

Menurut Livingston, Grandio, Wijnen, Costa, dan Papaioannou (2013), antara isu yang jarang diketengahkan di dalam pendidikan literasi media adalah bagaimana pengguna memahami dunia media digital itu berfungsi, lebih-lebih lagi apabila melibatkan pendedahan maklumat peribadi. Ketika pengguna laman sosial seronok menggunakannya demi kepentingan peribadi, mereka seakan terlupa bahawa setiap inci maklumat peribadi yang disertakan mampu menyebabkan mereka mudah untuk dijejaki oleh pihak-pihak tertentu. Sebagai contoh, pemilik laman sosial yang menaik status berbau negatif terhadap institusi perubatan negara mungkin tidak menyedari bahawa mereka boleh dijejaki dengan mudah dan dikenakan tindakan tatatertib oleh pihak yang berkenaan melalui maklumat-maklumat peribadi yang mereka sertakan di laman sosial mereka. Jika maklumat peribadi itu digunakan untuk tujuan yang baik, itu tidak mengapa. Namun bagaimana pula jika maklumat-maklumat yang didedahkan itu digunakan dengan niat yang sebaliknya oleh pihak atau individu yang tidak bertanggungjawab?

Berkaitan dengan apa yang diperkatakan oleh para pengkaji di atas, kenyataan ini turut disokong oleh Livingston (2014) sendiri yang melihat pendidikan literasi media terhadap penggunaan laman sosial adalah amat penting, terutamanya dalam kalangan kanak-kanak. Ini kerana, perbezaan peringkat umur dalam kalangan mereka akan membawa kepada perbezaan keinginan, kefahaman, dan penerimaan mesej media. Justeru itu, dikhuatiri dengan adanya status-status negatif di laman sosial yang ditujukan kepada institusi perubatan negara, bakal mengundang dan menyuburkan tanggapan negatif anak-anak ini terhadap perkhidmatan institusi tersebut.

### *Media Sosial*

Kemudahan yang boleh didapati di dalam media sosial telah membuatkan jumlah penggunaannya meningkat secara mendadak. Ini secara tidak langsung menunjukkan bilangan penyertaan masyarakat secara atas talian adalah meluas, dan aktif penggunaannya (Ika, Ali & Mohd Helmi, 2013). Justeru itu, tidak mustahil jika dilihat dalam konteks kajian ini, ramai pengguna media sosial, terutamanya *Facebook* yang aktif dalam menularkan status-status yang dimuat naik oleh individu tertentu, dalam meluahkan rasa tidak puas hati mereka terhadap mutu perkhidmatan di institusi kesihatan negara.

Melalui media sosial juga, pengertian sahabat, atau rakan menjadi lebih luas, namun ikatan tersebut masih boleh dijaga walaupun dalam kumpulan yang besar (Ezaleila, 2016). Sebagai contoh, jika dilihat melalui komen-komen yang dimuat naik melalui status-status di *Facebook*, walaupun status yang dimuat naik tidak sahih maklumatnya, dan diragui kesahihan maklumatnya, kebanyakan rangkaian sahabat akan menyokong status tersebut, demi menjaga rantaian persahabatan di media sosial mereka. Inilah yang terjadi apabila ada individu yang menaikkan status berbau negatif kepada anggota institusi kesihatan, masih ada lagi sahabat di media sosial yang menyokong tindakan tersebut.

Malahan, kebanyakan pengguna laman sosial adalah para remaja yang menggunakannya bukan sahaja untuk menambah rangkaian kenalan, tetapi juga untuk berhujah, memuat turun dan memuat naik fail pilihan, serta mencipta sesuatu idea yang boleh menarik minat para pelayar lain menyukainya (Evers, Albury, Byron, & Crawford, 2013). Dengan kuasa di tangan mereka, ini antara contoh mengapa ada sesetengah pemilik akaun laman sosial bertindak memuat naik status yang tidak sepatutnya dengan niat untuk

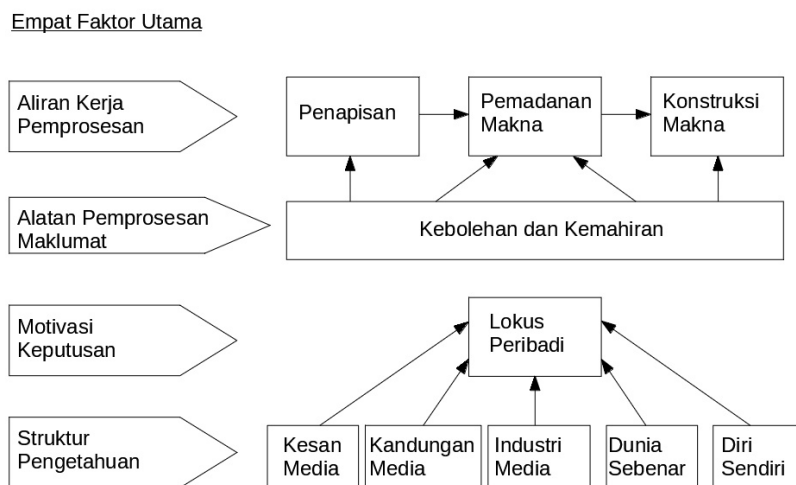
menagih simpati atau menarik perhatian pihak tertentu, tanpa memikirkan kesan-kesan yang bakal timbul.

Menurut Whiting dan Williams (2013), berbanding medium komunikasi lain, media sosial menjadi pilihan pelbagai lapisan masyarakat kerana mudah untuk digunakan, dan juga murah. Melalui temu bual yang mereka lakukan, sebanyak 76% daripada 25 orang responden menggunakan media sosial untuk mengisi masa yang terluang. Ini yang terjadi di dalam kajian ini apabila para pesakit terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan rawatan di institusi kesihatan. Disebabkan bosan menunggu, mereka menggunakan laman sosial untuk menghilangkan kebosanan itu.

Antara media sosial yang menjadi pilihan ramai semestinya laman sosial *Facebook* yang dilancarkan oleh Mark Zuckerberg pada tahun 2004. Ini kerana, *Facebook* memiliki fungsi yang diperlukan dan diinginkan oleh setiap lapisan masyarakat termasuklah ruang berforum, foto *tagging*, permainan, dan juga kemaskini status peribadi yang dimanfaatkan untuk meluahkan perasaan masing-masing (Ali & Siti Minanda, 2017). Melalui kajian ini, dapat dilihat dengan jelas bagaimana para pengguna laman *Facebook* menggunakan aplikasi muat naik status untuk meluahkan rasa tidak puas hati mereka terhadap mutu perkhidmatan di institusi perubatan. Namun, cara penyampaian yang lebih berbaur negatif, dan menyerang anggota perubatan adalah dilihat tidak wajar kerana ada saluran betul yang boleh digunakan.

#### HUBUNGKAIT ANTARA TEORI LITERASI MEDIA DAN KAJIAN

Di dalam era globalisasi ini, kita dapat melihat betapa besarnya pengaruh media bukan sahaja kepada individu, tetapi juga kepada budaya. Kerana itu, pendidikan literasi media amat penting dalam membantu individu menjadi lebih bersikap analitis bukan sahaja dalam menerima mesej media, tetapi juga dalam penghasilannya.



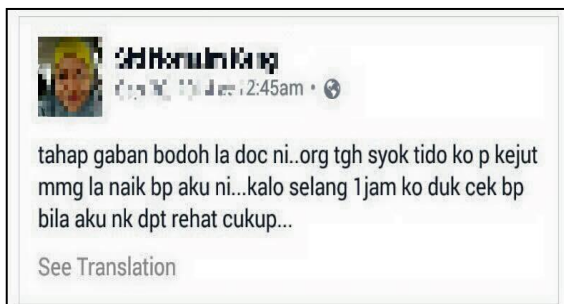
Rajah 1: Model kognitif literasi media James W. Potter (2004).

#### PERMASALAHAN KAJIAN

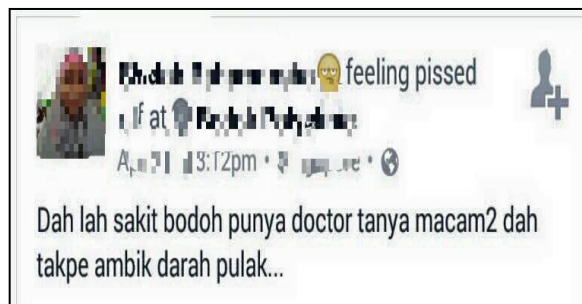
Rentetan daripada rasa tidak puas terhadap layanan yang diterima, para pesakit, atau waris pesakit mengambil tindakan sendiri dengan memuat naik status yang negatif di laman Facebook tanpa mengambil kira kesan yang akan dihadapi institusi perubatan. Setiap masalah yang dihadapi di mana-mana institusi perubatan boleh diadukan pada saluran yang

betul termasuklah di laman sesawang rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia sendiri. Walaubagaimanapun, kerana mengikut trend masyarakat sekarang, saluran yang ada tidak dimanfaatkan dengan sebaiknya, sebaliknya medan sosial peribadi menjadi medium utama mereka untuk melepaskan geram.

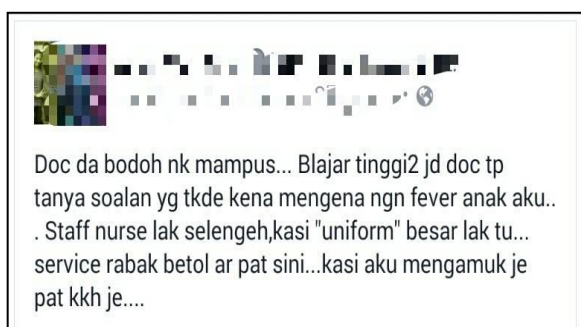
Jika tidak dibendung situasi ini, imej institusi perubatan negara kita pasti tercalar kerana masyarakat sudah terpengaruh dengan fahaman negatif yang disebarkan melalui laman sosial. Kerana itu, literasi media penting diterapkan kepada masyarakat agar mereka sedar bahawa media berupaya untuk mempengaruhi, membentuk, dan memberi kesan terhadap kepercayaan individu (Karaduman, 2015).



Rajah 2



Rajah 3



Rajah 4



Rajah 5

Seperti yang dapat dilihat di atas, status-status pada Rajah 2 hingga Rajah 5 tersebut dimuat naik dengan tujuan untuk melahirkan rasa tidak puas hati terhadap layanan para doktor serta jururawat yang bertugas terhadap mereka. Tanpa rasa hormat, pelbagai gelaran yang kurang sopan digunakan. Jika tidak disiasat dengan teliti, pembaca-pembaca status tersebut pasti akan terpedaya dan keadaan ini nyata boleh memberikan perspektif negatif terhadap imej para doktor dan jururawat.

Adakah ini masyarakat yang ingin dilahirkan bagi mencapai Wawasan 2020 nanti? Situasi ini bukanlah satu situasi yang patut dibanggakan bagi negara yang sedang membangun, kerana perkembangan minda masyarakatnya dilihat tidak seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkongsian status-status negatif begini, kemudiannya akan membawa kepada penularan yang tidak terkawal, dan dikhuatiri masyarakat akan terus dangkal akibat kurangnya meneliti fakta maklumat yang dikongsi. Justeru, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti mengapa terjadinya status-status sebegini sebelum ianya tular di laman sosial.



### KAEDAH KAJIAN

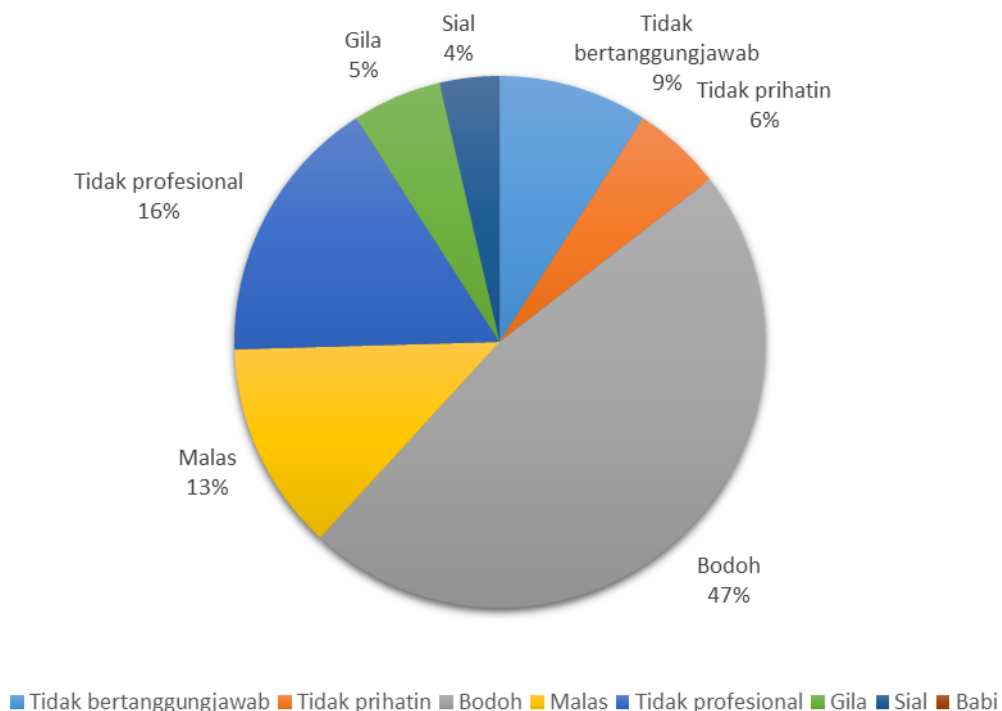
Memandangkan punca utama kepada permasalahan ini adalah laman sosial, maka kaedah yang sesuai untuk digunakan adalah melalui analisis kandungan. Status-status negatif yang tular di laman sosial Facebook ini akan dikenal pasti melalui laman Facebook milik pengamal perubatan, atau mana-mana kumpulan pengamal perubatan yang memberikan maklum balas atas status-status negatif tersebut. Kaedah ini dilihat bersesuaian dengan situasi untuk menjawab persoalan-persoalan biasa di dalam kajian sains sosial seperti Siapa? Apa? Bagaimana? dan Kenapa? (Babbie, 2013). Oleh itu, dengan menggunakan kaedah ini, pengkaji berharap objektif kajian ini dapat dicapai.

Sebanyak enam puluh status yang dimuat naik dan disebar di laman sosial telah dipilih berdasarkan kandungan statusnya yang mengandungi kata-kata atau perkataan yang merendahkan mutu perkhidmatan institusi perubatan tempatan. Status-status ini kebanyakannya menjadi perhatian dan diberi jawapan balas di media sosial oleh pihak, atau kumpulan yang terdiri daripada pengamal perubatan di negara ini seperti Medical Mythbuster Malaysia, The Dressar & Co, juga Anwari Hamzah. Berdasarkan status yang dimuat naik, mereka adalah terdiri daripada pelanggan-pelanggan yang mendapatkan rawatan di klinik-klinik kerajaan, klinik persendirian, dan juga hospital kerajaan.

### DAPATAN KAJIAN

Data-data diperolehi adalah melalui pemerhatian terhadap status-status terpilih yang mengandungi perkataan-perkataan negatif dan ditujukan kepada para pengamal perubatan di institusi perubatan negara. Data yang disampaikan di dalam rajah kemudiannya akan dianalisis untuk mendapatkan gambaran kepada punca permasalahan ini. Selepas data-data yang diperolehi dianalisis, punca-punca dan cara penyelesaian kepada masalah yang dinyatakan akan dikemukakan secara berperingkat.

Jadual 1: Perkataan negatif di dalam status laman social.



Merujuk kepada Jadual 1, di antara perkataan-perkataan negatif yang kerap dan menjadi pilihan untuk digunakan bagi menyerang perkhidmatan para petugas di institusi kesihatan di dalam status laman sosial adalah perkataan “Bodoh”. Dengan jumlah dua puluh enam kali penggunaan, ini menjadikan perkataan ini sebagai perkataan yang sering digunakan untuk meluahkan rasa tidak puas hati, dan menyerang institusi perubatan yang terlibat. Diikuti dengan perkataan “Tidak profesional”, sebanyak sembilan kali. Manakala perkataan “Malas” (tujuh kali), “Tidak bertanggungjawab” (lima kali), “Tidak prihatin”, dan “Gila”, masing-masing digunakan pada tiga status daripada enam puluh status yang dipilih. Akhir sekali perkataan “sial” pula digunakan di dalam dua status individu yang berbeza.

Penggunaan perkataan “Bodoh” banyak ditujukan kepada doktor, atau pun jururawat yang bertugas, kerana mereka dilihat tidak melakukan rawatan, atau memenuhi permintaan seperti yang diharapkan. Penggunaan perkataan-perkataan ini di status laman sosial peribadi pada umumnya dilihat bermula apabila pesakit, atau waris pesakit tidak berpuas hati terhadap layanan atau perkhidmatan yang diterima di klinik, atau hospital yang dilawati. Dengan keadaan kesihatan fizikal yang tidak baik, ternyata itu memberi kesan secara tidak langsung kepada emosi mereka menyebabkan mereka tidak berfikir dahulu sebelum memuat naik sebarang status di laman sosial mereka. Bagi mereka yang mempunyai literasi media, keadaan struktur pengetahuan yang sedia ada terhadap perkara yang berlaku pada diri, dan sekitar mereka membolehkan mereka berfikir sebelum bertindak menaikkan status yang berbunyi negatif terhadap para pengamal perubatan di laman sosial mereka.

Berbanding mereka yang kekurangan literasi media, seperti yang dapat dilihat dengan penggunaan perkataan-perkataan negatif di atas, keadaan ini menghalang mereka untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan kerana mereka tidak tahu kaedah menggunakan media untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan. Sebagai contoh, kenapa waktu untuk mendapatkan rawatan sangat panjang, kenapa dia dirawat sebegini, dan bukannya sebegini, atau kenapa petugas yang ada sedikit, tidak ramai, dan sebagainya. Kerana itu, ada dalam kalangan pengguna laman sosial yang menggunakan laman sosial peribadi mereka untuk bertanyakan soalan, berbanding merujuk terus ke laman sesawang rasmi, atau menggunakan pautan-pautan yang ada.

Situasi yang berlaku ini agak bertentangan dengan Teori Literasi Media yang mementingkan individu untuk memperoleh struktur pengetahuan yang kukuh agar berupaya menilai, menerima, juga menterjemah sesuatu mesej media sama ada yang diterima, atau yang ingin disampaikan mencari salur darah, memberi ubat tahan sakit semata-mata, ataupun tidak memenuhi rawatan seperti yang diinginkan pesakit. Selain daripada itu, perkataan “Malas” turut ditujukan kepada jururawat, penolong pegawai perubatan, serta doktor yang bertugas. Perkataan ini digunakan kebanyakannya apabila pesakit, atau individu yang memuat naik status tidak berpuas hati terhadap waktu menunggu yang lama untuk mendapatkan rawatan. Selain daripada itu, para petugas yang dilihat menggunakan telefon bimbit, makan, ataupun bersembang juga ditujukan perkataan ini.

#### PERBINCANGAN PUNCA PENULARAN NEGATIF KUALITI PERKHIDMATAN DI LAMAN SOSIAL

Melihat kepada perkataan-perkataan negatif yang digunakan di status laman sosial yang dipilih, beberapa punca dapat dikenal pasti sebagai faktor yang mendorong kepada terhasilnya status yang sedemikian.

Antara punca utama yang dapat dilihat melalui status-status ini adalah kebanyakan daripada mereka tidak memahami proses-proses rawatan yang perlu dilakukan untuk merawat sakit yang berbeza-beza (Penolong Pegawai Perubatan Malaysia, 2016). Sebagai contoh, walaupun hanya sakit kepala, namun doktor perlu mencari punca sebenar dengan menanyakan beberapa soalan penting untuk dijawab pesakit. Bagi yang tidak memahami akan kepentingan proses ini, akan menganggapnya sebagai satu proses yang leceh, dan tidak diperlukan lebih-lebih lagi apabila terpaksa menunggu lama. Ini menjadikan mereka tidak sabar, dan meluahkan rasa kecewa mereka di laman sosial milik mereka dengan menggunakan perkataan-perkataan seperti “bodoh”, dan “gila”.

Selain daripada itu, mereka juga tidak mengetahui dan memahami dengan jelas fungsi-fungsi bagi setiap jabatan di hospital dan klinik, terutamanya di Jabatan Kecemasan dan Trauma (Ahmad Zakimi, 2016). Mereka menganggap, dengan menjejaskan kaki di jabatan ini, mereka perlu dilayani dan dirawat dengan segera walaupun hanya mengalami demam, sedangkan jabatan ini mendahulukan kes-kes kecemasan seperti kemalangan, ataupun situasi yang melibatkan nyawa dan perlu diselamatkan segera. Bukan itu sahaja, mereka tidak tahu sistem operasi jabatan kecemasan di hospital dan juga klinik kesihatan adalah berbeza. Disebabkan itu, status dengan perkataan “makan gaji buta”, “tidak bertanggungjawab”, dan “tidak prihatin” menjadi pilihan bagi mereka yang tidak memahami bagaimana setiap jabatan ini beroperasi.

Di samping itu, ada di antara status yang menunjukkan mereka tidak memahami sistem kerja bagi setiap petugas di institusi perubatan. Mereka beranggapan bahawa selain doktor, hanya jururawat yang melakukan segala tugas, sedangkan ada banyak lagi jawatan dengan tugas masing-masing. Lagi contoh di Jabatan Kecemasan dan Trauma, apabila pesakit atau waris tidak memberikan kerjasama di kaunter “Triage” yang diselikan oleh Penolong Pegawai Perubatan, bukannya jururawat. Fungsi utama di kaunter ini adalah untuk mengenal pasti dan menganalisis penyakit sebelum dihantar ke zon-zon yang bersesuaian (Penolong Pegawai Perubatan, 2016). Kerana itu, penting untuk mereka yang ingin mendapatkan rawatan, memberikan kerjasama yang baik, dengan memberikan maklumat yang tepat, dan menjawab setiap persoalan yang diajukan.

Selain daripada itu, mereka juga mempunyai waktu bertugas bergilir. Kekurangan pengetahuan bagaimana tugas-tugas dibahagikan menambahkan lagi keinginan individu yang tidak bertanggungjawab untuk mencemarkan imej para petugas di institusi perubatan di laman sosial melalui gambar, dan juga perkataan yang negatif. Melihat para petugas bermain telefon bimbit, tidak bermaksud mereka membuang masa, kerana banyak maklumat yang boleh didapati melalui penggunaannya (Anwari Hamzah, 2016). Ini termasuklah berhubung dengan rakan setugas untuk menyelesaikan kes, ataupun mencari informasi-informasi berguna yang berkaitan dengan tugasannya.

Terdapat juga individu yang bersikap tidak profesional apabila mendapatkan rawatan di institusi perubatan seperti hospital, dan juga klinik kesihatan, dengan tidak memberikan kerjasama yang sepatutnya (Anwari, 2016). Ada kes muat naik status di mana waris pesakit tidak berpuas hati kerana tidak diberikan kerjasama oleh pihak hospital untuk menanggalkan simen di kaki bapanya. Maka, pihak hospital dipersalahkan kerana tidak menunaikan permintaan yang dianggap mudah. Akhirnya, waris tersebut membuat keputusan untuk menanggalkan simen di kaki bapanya dengan sendiri menggunakan pisau lipat tanpa memikirkan kesan yang akan ditanggung oleh bapanya nanti.

Apa yang tidak difahami oleh individu sebegini adalah, proses itu memang tidak sukar, tetapi memerlukan surat rujukan rasmi memandangkan kaki bapanya disimen di hospital lain, dan usaha untuk menanggalkannya dilakukan di hospital lain. Mereka tidak faham, tanpa surat rujukan rasmi, maka sebarang rawatan susulan tidak dapat dilakukan kerana keadaan sebenar pesakit tidak diketahui dengan jelas. Jika dilakukan juga, ini dianggap sebagai melanggar peraturan kerana boleh membahayakan keadaan pesakit.

Sebagai seorang waris, ataupun pesakit sendiri, adalah penting untuk mengikut setiap prosedur rawatan, dan nasihat yang telah diberikan oleh doktor. Malah, pemberian sijil cuti sakit juga tidak sepatutnya menjadi isu yang besar sehingga perlu dimuat naik ke dalam status laman sosial masing-masing. Ini kerana, pemberian sijil cuti sakit bukanlah semudah yang disangka, dan tidak boleh diberikan sewenang-wenangnya kepada pesakit, melainkan kes kesihatan yang serius. Dr. Tharmaseelan (2014) sendiri menegaskan di dalam surat khabar *Sinar Harian*, jika benar seorang doktor itu didapati bersalah menjual sijil cuti, sijil perubatan mereka boleh digantung serta-merta. Justeru, adalah tidak profesional untuk melabelkan seseorang doktor itu bodoh di status laman sosial hanya kerana cuti sakit tidak diluluskan.

Antara punca lain yang menjadi pendorong kepada status laman sosial yang bersifat negatif adalah disebabkan sifat tidak sabar individu itu sendiri. Keadaan ini berlaku kebiasaannya apabila mereka terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan rawatan di klinik, ataupun hospital. Umum diketahui, klinik dan hospital kerajaan menjadi pilihan ramai pesakit untuk mendapatkan rawatan kerana harga rawatannya yang murah berbanding klinik, atau hospital swasta. Maka, tidak mustahil tempoh menunggu adalah lama.

Walaupun pesakit tidak ramai, perlu juga diambil kira bilangan doktor yang bertugas, serta proses-proses rawatan yang dilalui apabila bertemu doktor untuk mendapatkan rawatan. Malah, kerjasama yang diberikan pesakit juga banyak membantu kelancaran proses rawatan. Namun, masalah kelewatan akan timbul sekiranya tiada kerjasama yang diberikan oleh pesakit terutamanya dari segi maklumat lengkap mengenai penyakit yang dihidapi (The Dressar & Co, 2016).

Punca seterusnya adalah disebabkan masalah komunikasi di antara pesakit, atau waris dengan doktor, atau para petugas lain di institusi perubatan yang dikunjungi terutamanya bagi yang mendapatkan rawatan di wad. Sekiranya mereka melihat sesuatu yang dianggap serius di mata mereka, namun tiada tindakan yang diambil oleh para petugas, pasti status berbunyi negatif akan dinaikkan di media sosial mereka. Hal ini tidak sepatutnya berlaku kerana mereka boleh menggunakan saluran yang betul untuk mendapatkan maklumat, ataupun membuat aduan sekiranya ada hal yang tidak memuaskan hati mereka.

Selain itu, kekurangan kemahiran komunikasi juga menyebabkan mereka tidak mendapat informasi yang diinginkan. Sebagai contoh, mereka boleh mendapatkan maklumat mengapa mereka tidak diberikan rawatan yang diharapkan. Bukan itu sahaja, sekiranya mereka tidak mendapat layanan yang sepatutnya, mereka juga berhak untuk membuat aduan di saluran yang betul, bagi membolehkan tindakan yang bersesuaian di ambil (Ahmad Zakimi, 2016). Bukan dengan memuat naik status di laman sosial. Tindakan ini bukan sahaja boleh memburukkan imej institusi perubatan, malahan memalukan diri sendiri.

Jika ditinjau dari aspek undang-undang pula, ramai yang tidak sedar akan kewujudan akta-akta yang melindungi para petugas institusi perubatan. Kebebasan untuk menggunakan laman sosial untuk memburukkan sesuatu pihak bukanlah satu tindakan yang bijak kerana negara kita mempunyai undang-undang dan akta untuk melindungi hak setiap

rakyatnya. Kurangnya pengetahuan tentang kewujudan akta-akta yang mampu melindungi para petugas institusi kesihatan, menyebabkan ramai pengguna laman sosial berasa kebal untuk menyerang mereka di alam maya. Sebagai contoh, menyebarkan fitnah, menyebarkan maklumat palsu, atau menyerang individu lain di alam maya, dengan niat untuk menyakitkan hati, menganiayai, mengugut, atau mengganggu orang lain, boleh menyebabkan seseorang itu didakwa di bawah Seksyen 233, 241 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (Akta 588) (Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia). Kerana itu, semua pihak perlulah berhati-hati dalam menyebarkan sesuatu maklumat yang tidak tepat kerana dikhuatiri akan dikenakan tindakan undang-undang oleh pihak berkuasa.

Lanjutan daripada huraian di atas, kekurangan literasi media juga menjadi punca kepada tercetusnya masalah ini. Secara realitinya, melalui kemajuan teknologi, seseorang sepatutnya mahir dalam menggunakan sumber media untuk mendapatkan informasi-informasi yang positif. Malah, dengan adanya kesedaran akan kepentingan literasi media, ini dapat membina kemahiran di dalam diri setiap individu agar menjadi rakyat yang lebih baik, bermotivasi, dan berdaya saing di dalam kehidupan sosial mereka (Kellner & Shane, 2005). Namun begitu, akibat kurangnya literasi media dalam kalangan pengguna laman sosial, maka kemampuan individu untuk menerima, menganalisis, menterjemah, mengabstrak, dan membuat kesimpulan agak terbatas. Kesannya seperti yang dapat dilihat apabila banyak status-status negatif di laman sosial ditujukan kepada para petugas institusi perubatan kerana kurangnya pengetahuan tentang tugas-tugas mereka.

Walaupun sebagai pelanggan mereka mempunyai hak, namun itu bukanlah tiket untuk menunjukkan tindakan kurang matang mereka akibat kurangnya pengetahuan tentang sistem perubatan di Malaysia. Tidak melihat kepentingan penggunaan media untuk mendapatkan, dan menggunakan maklumat dengan betul, mengakibatkan kurangnya kesan positif yang dapat diambil oleh para pengguna laman sosial terhadap setiap maklumat yang mereka peroleh. Kerana itu, kita dapat melihat ramai yang menyokong status berbunyi negatif yang dinaikkan di laman sosial dan menularkannya tanpa memeriksa dengan teliti sumber asal, dan kesahihannya.

#### RUMUSAN DAN KESIMPULAN

Berdasarkan senarai punca-punca di atas, pelbagai cadangan cara dapat diambil untuk mengatasi masalah ini daripada terus berleluasa. Antaranya adalah melalui pengamal perubatan, dan masyarakat. Berdasarkan kepada cadangan berlakunya punca-punca di atas, terdapat pelbagai kaedah yang boleh diambil bagi mengatasi masalah ini daripada terus berleluasa, antaranya dengan kerjasama, dan tindakan daripada pihak pengamal perubatan, dan masyarakat melalui penggunaan laman sosial media, juga tindakan undang-undang.

Sejak kebelakangan ini, penggunaan laman sosial dilihat satu kemestian di kalangan pengguna internet. Seperti yang diketahui, penggunaannya yang meluas di serata dunia disebabkan oleh keinginan untuk berkongsi minat yang sama, meluahkan perasaan, dan juga untuk mengambil tindakan (Siti Ezaleila & Azizah, 2010). Disebabkan itu, dalam konteks kajian ini, walaupun setiap institusi perubatan mempunyai unit komunikasi dan khidmat pelanggannya sendiri, namun penggunaan laman sosial untuk berhubung dan menyebarkan maklumat di laman sosial juga adalah sangat penting pada zaman maklumat di hujung jari ini. Dengan adanya kewujudan laman sosial yang dikawal selia oleh mereka yang arif di dalam bidang perubatan, maka setiap persoalan, atau isu-isu berbangkit boleh dijawab tanpa perlu melalui sebarang proses birokrasi.

Bukan itu sahaja, laman sosial yang diwujudkan juga sangat membantu dalam memberikan maklumat kepada masyarakat mengenai isu-isu baru, atau sebarang penerangan berkaitan dengan hal-hal berkaitan kesihatan dan perubatan di dalam negara. Antara laman sosial yang telah wujud dan aktif dalam berinteraksi dengan pengguna laman sosial yang lain adalah "Medical Mythbuster Malaysia", "The Dressar & Co", "Penolong Pegawai Perubatan", dan juga "MOFrustr".

Seterusnya, para petugas institusi kesihatan juga perlu lebih tegas dalam hal berkaitan akta, dan undang-undang. Jika diperhatikan, negara kita mempunyai banyak undang-undang dan akta yang melindungi hak-hak individu, serta badan beruniform. Namun, disebabkan kurangnya aduan, dan tindakan diambil oleh mereka yang, maka tiada penguatkuasaan dilakukan untuk menahan, atau mendakwa mereka yang berniat jahat terhadap anggota badan beruniform ini. Kerana itulah, individu-individu yang tidak bertanggungjawab ini tidak gentar untuk meluahkan rasa tidak puas hati mereka secara terang-terangan. Seksyen 233, 241 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (Akta 588), adalah antara akta yang boleh diguna pakai oleh para petugas di institusi perubatan untuk mempertahankan diri dan hak mereka sekiranya dicemari. Langkah yang diambil ini juga adalah wajar bagi mengekang, dan memberi kesedaran kepada para pengguna laman sosial khususnya agar berhati-hati dalam menaikkan status di laman sosial sendiri.

Selain daripada itu, sebagai individu yang kerap berkomunikasi dengan orang ramai, para petugas di institusi perubatan negara juga perlu memahirkan lagi diri mereka dalam berkomunikasi. Ini termasuklah dalam komunikasi lisan, dan komunikasi di alam maya. Dalam komunikasi lisan, seseorang itu hendaklah bijak dalam memilih ayat atau perkataan yang bersesuaian agar tidak melukakan hati mana-mana pihak yang berurusan dengan mereka. Malah, gerak laku bahasa tubuh melalui komunikasi bukan lisan juga perlu dijaga agar tidak membawa maksud yang boleh disalah tafsir.

Bukan sahaja lisan, tetapi juga komunikasi di alam maya perlu diambil berat memandangkan ketika ini, media sosial merupakan medium komunikasi yang sangat berkuasa dalam mempengaruhi dan menyebarkan maklumat. Oleh itu, kewujudan laman sosial yang dikawal oleh mereka dari bidang perubatan sangat membantu dalam berkomunikasi bersama orang ramai sama ada untuk menjawab persoalan, menjernihkan keadaan akibat salah faham, dan semestinya untuk perkongsian maklumat.

Di samping pengamal perubatan, masyarakat juga memainkan peranan penting dalam menangani masalah ini daripada berleluasa tanpa kekangan. Ini termasuklah membuat persediaan lengkap terhadap diri sendiri. Sebagai pesakit yang ingin mendapatkan rawatan, seseorang itu perlulah memahami penyakit yang dihadapinya secara menyeluruh kerana ini akan memudahkan proses rawatan yang akan diberikan oleh doktor yang terlibat (The Dressar & Co, 2016). Waktu mula sakit, ciri-ciri penyakit yang dihadapi, jangka masa serangan penyakit, dan sebagainya, sangat membantu dalam mempercepatkan proses rawatan kerana doktor tidak perlu lagi bertanyakan soalan yang pasti akan memakan masa. Dengan adanya persiapan yang lengkap mengenai penyakit yang dihadapi, sebarang kemusykilan juga boleh diajukan sekiranya tidak mendapat rawatan seperti yang diharapkan. Bukan itu sahaja, jangan dilupakan juga dokumen-dokumen penting seperti surat rujukan yang perlu dibawa sebagai rujukan pihak hospital, atau klinik sekiranya ingin menjalankan rawatan susulan.

Seterusnya adalah kesedaran terhadap literasi media. Sebagai masyarakat yang dikelilingi dengan sumber pengetahuan, adalah penting untuk meningkatkan struktur literasi media setiap individu masyarakat dengan menggunakan setiap sumber yang ada untuk

mencari bahan-bahan yang bermaklumat untuk menghasilkan persekitaran yang lebih positif (Kamaruzzaman & Nurul Nadiah, 2009). Kepentingan untuk meningkatkan struktur literasi media perlulah dipupuk dari kecil lagi agar menjadi masyarakat yang kreatif dan bermaklumat, dan bukannya masyarakat yang dangkal, menerima sahaja maklumat tanpa dapat membezakan maklumat yang mana baik, dan buruk.

Dengan peningkatan struktur literasi media dalam kalangan masyarakat, kemunculan status yang mengandungi ayat-ayat, atau perkataan-perkataan negatif mampu dikurangkan kerana kesedaran yang timbul di dalam diri masyarakat, untuk berfikir dahulu sebelum bertindak. Masyarakat juga akan menjadi lebih kreatif untuk menegur dengan menggunakan saluran yang betul seperti di laman sesawang rasmi Bahagian Amalan Perubatan Kementerian Kesihatan Malaysia, atau ayat-ayat yang lebih positif di laman sosial sekiranya terdapat sesuatu yang tidak memuaskan hati mereka (Bahagian Amalan Perubatan Kementerian Kesihatan Malaysia).

Selain daripada berkeupayaan untuk menggunakan sumber media dengan baik, masyarakat juga disarankan supaya bijak menggunakan masa yang terluang untuk menambah ilmu pengetahuan yang sedia ada. Terutamanya pada waktu menunggu giliran untuk mendapatkan rawatan, gunakan masa yang sebaiknya dengan membaca, ataupun melayari internet untuk tujuan yang positif, bukannya menaik status di laman sosial yang boleh menjatuhkan imej institusi perubatan, terutamanya. Bukan itu sahaja, masa yang terluang juga boleh digunakan untuk berkomunikasi di antara para pelanggan lain yang sedang menunggu bagi bertukar-tukar pendapat dan maklumat. Ini bukan sahaja dapat menambahkan ilmu, tetapi juga dapat membina hubungan kemasyarakatan, serta mengasah kemahiran berkomunikasi di dalam diri setiap individu. Ini secara langsung juga dapat membentuk kemahiran komunikasi yang baik di antara para pesakit, dan juga para petugas di institusi perubatan.

Walaupun pelanggan sentiasa benar, namun itu bukanlah tiket yang kuat untuk pihak di institusi perubatan memahami para pelanggan mereka sepenuhnya. Kerana itulah penting untuk para pelanggan yang datang untuk mendapatkan dan mengetahui sistem perubatan di Malaysia dengan baik, termasuklah proses rawatan, piagam, pembahagian tugas, dan sebagainya. Kebanyakan kes muat naik status di laman sosial yang berbunyi negatif adalah disebabkan kurangnya fahaman tentang sistem perubatan yang ada. Mereka beranggapan bahawa, sebagai pelanggan yang sedang sakit, mereka tidak sepatutnya menunggu lama untuk mendapatkan giliran rawatan, di samping salah faham tentang agihan tugas bagi setiap jawatan di institusi perubatan.

Pemahaman yang baik mengenai sistem perubatan yang diaplikasikan di dalam Malaysia bukan sahaja dapat mengurangkan salah faham masyarakat terhadap institusi ini, malah juga dapat membantu menguatkan lagi hubungan, dan komunikasi di antara dua pihak dalam melancarkan proses rawatan yang dijalankan. Oleh itu, masyarakat perlulah rajin mencari maklumat, dan juga bertanya pada pihak yang pakar sekiranya ada perkara yang ingin diketahui mengenai sistem perubatan yang ada, juga kepada pihak institusi perubatan, atau Kementerian Kesihatan, memperluaskan lagi isi kandungan dan juga sebaran media mengenai sistem perubatan sedia ada untuk makluman masyarakat.

Tidak dinafikan bahawa masyarakat sangat memerlukan khidmat dari institusi perubatan yang ada untuk taraf kesihatan yang baik. Komunikasi yang baik di antara kedua-dua belah pihak sangat perlu bagi memastikan hubungan ini terus berjalan dengan baik, seiring dengan kemajuan yang kita semua kecapai. Dengan kepesatan dalam bidang

teknologi, penggunaannya secara ilmiah adalah sangat disarankan lebih-lebih lagi dengan Wawasan 2020 yang semakin menghampiri.

Melahirkan masyarakat yang beretika merupakan antara cabaran yang terpaksa ditempuhi dalam menuju ke arah wawasan yang sudah ditanam sekian lama. Kerana itulah setiap pihak perlu memainkan peranan untuk menjadi pengguna media yang berliterasi tinggi dengan memaksimumkan penggunaan media ke arah yang lebih positif sejak dari kecil lagi. Semakin tinggi tahap literasi media di kalangan pengguna media sosial, semakin berkuranglah status yang berbunyi negatif dilemparkan terhadap anggota petugas di institusi perubatan tempatan.

#### BIODATA

*Siti Aishah* merupakan calon Phd di Pusat Komunikasi dan Masyarakat Digital di Universiti Kebangsaan Malaysia. Pengkhususan kajian beliau adalah dalam bidang penyiaran. Email: [sitiaishah.mohammadrazi@gmail.com](mailto:sitiaishah.mohammadrazi@gmail.com)

*Fauziah Ahmad* merupakan Professor Madya di Pusat Komunikasi dan Masyarakat Digital, Universiti Kebangsaan Malaysia. Email: [zuhair@ukm.edu.my](mailto:zuhair@ukm.edu.my)

*Emma Mirza Wati Mohamad* merupakan pensyarah kanan di Pusat Komunikasi dan Masyarakat Digital, Universiti Kebangsaan Malaysia. Email: [emmamohamad@ukm.edu.my](mailto:emmamohamad@ukm.edu.my)



RUJUKAN

- Ahmad Zakimi Abdullah. (2016). Surat terbuka untuk masyarakat yang tak faham-faham. *Facebook*. Retrieved, September 2016, from <https://www.facebook.com/ahmadzakimiabdullah/posts/1427990210548614>
- Ali Salman, & Siti Minanda Pulungan. (2017). Pendedahan diri, motivasi dan kepuasan penggunaan Facebook dalam menjalin persahabatan. *Jurnal Komunikasi*, 33(1), 438-459. Retrieved, April 2017, from <http://ejournal.ukm.my/mjc/article/viewFile/17001/5330>.
- Anas Alam Faizli. (2016). Khidmat kesihatan: Adakah Malaysia gagal? *Free Malaysia Today*. Retrieved, February 2017, from <http://www.freemalaysiatoday.com/category/opinion/2016/10/10/khidmat-kesihatan-adakah-malaysia-gagal/>
- Anwari Hamzah. (2016, Ogos). Patut disimenkan je otak dia ni. *Facebook*. Retrieved from <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1104581506303179&set=pb.100002540191999.-2207520000.1477882090.&type=3&theater>
- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed.) Wadsworth: Cengage Learning.
- Bahagian Amalan Perubatan Kementerian Kesihatan Malaysia (2009). Fungsi cawangan medico legal. *Laman Web Rasmi Bahagian Amalan Perubatan Kesihatan Malaysia*. Retrieved, November 2016, from [http://medicalprac.moh.gov.my/v2/modules/mastop\\_publish/?tac=Fungsi\\_Cawangan\\_Medico\\_Legal](http://medicalprac.moh.gov.my/v2/modules/mastop_publish/?tac=Fungsi_Cawangan_Medico_Legal).
- Evers, C. W., Albury, K., Byron, P., & Crawford, K. (2013). Young people, social media, social network sites and sexual health communication in Australia: This is funny, you should watch it. *International Journal of Communication*, 7, 263-280. Retrieved from <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/download/1106/853>.
- Ika Destiana, Ali Salman, & Mohd. Helmi Abd. Rahim (2013). Penerimaan media sosial: Kajian dalam kalangan pelajar universiti di Palembang. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 29(2), 125-140. Retrieved, March 2017, from [http://journalarticle.ukm.my/6912/1/V29\\_2\\_125-140.pdf](http://journalarticle.ukm.my/6912/1/V29_2_125-140.pdf).
- Kellner, D., & Shane, J. (2005). Towards critical media literacy: Core concepts, debates, organizations, and policy. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 26(3), 369-386.
- Kellner, D., & Shane, J. (2007). Critical media literacy, democracy, and the reconstruction of education. In D. Maeeda & S.R. Steinberg (Eds.), *Media literacy: A reader*. New York: Peter Lang Publishing.
- Livingston, S. (2014). Developing media social literacy: How children learn to interpret risky opportunities on social network sites. *The European Journal of Communication Research*, 39(3), 283-303. Retrieved, March 2017, from <http://eprints.lse.ac.uk/62129/1/Developing%20social%20media%20literacy.pdf>
- Livingston, S., Grandio, M., Wijnen, C., Costa, C., & Papaioannou, T. (2013). Situating media literacy in the changing media environment: Critical insight from European research on audiences. In Im. Carpentier, N., Schroeder, K., & Hallet, L., *Audience transformations: Shifting audience positions in late modernity*. Bristol: Intellect.
- HBR. (2016, October). Penjelasan fitnah isu Hospital Shah Alam: Fahami prosedur rawatan pesakit trauma. *Facebook Penolong Pegawai Perubatan Malaysia*. Retrieved from <https://www.facebook.com/malaysianppp/posts/1767578103484359>

- Hilmi Yahya. (2016). Gaji rendah antara punca kurang pakar di hospital kerajaan. *Malay Mail Online*. Retrieved, February 2017, from <http://www.themalaymailonline.com/projekmmo/berita/article/gaji-rendah-antara-punca-kurang-pakar-di-hospital-kerajaan>
- Kamaruzzaman Jusoff, & Nurul Nadiah Sahimi. (2009). Television and media literacy in young children: Issues and effects in early childhood. *International Education Studies*, 2(3), 151-157.
- Mahyuddin Mohamed. (2016). Doktor bodoh yang buat operation bodoh. *Oh Bulan*. Retrieved. Oktober 2016. from <http://www.ohbulan.com/gelar-doktor-bodoh-dan-dakwa-ibu-dianiaya-pihak-hospital-ini-jawapan-pakar-ortopedik/>
- Mahyuddin Mohamed. (2016). Mari kita hapuskan budaya memfitnah kakitangan awam dan pelontar tuduhan palsu. *Facebook*. Retrieved November 2016 from the <https://www.facebook.com/drmahyuddin/posts/10209609978759318>.
- Noor Hisham Abdullah. (2015). Improving Malaysia's healthcare system to meet future needs. *Kementerian Kesihatan Malaysia*. Retrieved, February 2017, from <https://kpkkesihatan.com/2015/06/23/improving-malaysias-healthcare-system-to-meet-future-needs/>
- Noor Hisham Abdullah. (2016). Integriti dan kebolehpercayaan. *Kementerian Kesihatan Malaysia*. Retrieved, February 2017, from <https://kpkkesihatan.com/2016/02/01/message-from-the-dg-of-health-to-warga-kkm-integrity-trustworthiness/>
- Noor Hisham Abdullah. (2016). Isu nasib graduan bidang pergigian yang terpaksa menunggu hampir setahun untuk penempatan khidmat wajib di hospital kerajaan. *Kementerian Kesihatan Malaysia*. Retrieved, February 2017, from <https://kpkkesihatan.com/2016/03/06/kenyataan-akhbar-kpk-6-mac-2016-isu-nasib-graduan-bidang-pergigian-yang-terpaksa-menunggu-hampir-setahun-untuk-penempatan-khidmat-wajib-di-hospital-kerajaan/>
- Potter, W. J. (2004). *Theory of media literacy: A cognitive approach*. Thousand Oaks: SAGE.
- Siti Ezaleila Mustafa. (2016). Penggunaan laman sosial dan impaknya terhadap hubungan persahabatan dalam talian. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 32(2), 65-81. Retrieved from <http://ejournals.ukm.my/mjc/article/view/16458/5152>
- Siti Ezaleila Mustafa, & Azizah Hamzah (2010). Media sosial: Tinjauan terhadap laman jaringan sosial dalam talian tempatan. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 12(2), 37-52.
- Stribbling, L. (2008). *Media literacy from the perspective of broadcasters, and user generate content producers around the world*. Commonwealth Broadcasting Association.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia. (2010-2016). Masalah kandungan dalam talian. *Portal Rasmi Bagi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia*. Retrieved from the <http://www.skmm.gov.my/FAQs/Online-Content-Problems/2-What-is-MCMC-s-jurisdiction-in-addressing-compla.aspx?lang=ms-MY>
- Tharmaseelan. (2014). Isu MC: Langgar etika pengamal perubatan. *Sinar Harian*. Retrieved, February 2017, from <http://www.sinarharian.com.my/mobile/nasional/isu-mc-langgar-etika-pengamal-perubatan-1.256371>
- The Dressar & Co. (2016). Merugkai misteri servis klinik yang lambat. *Facebook*. Retrieved from <https://www.facebook.com/thedressar/posts/1757845084475384:0>

Whiting, A., & Williams, D. (2013). Why people use social media: a uses and gratifications approach. *Qualitative Market Research: An international Journal*, 16(4), 362-369. Retrieved, March 2017, from the [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33435592/17095528.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1490200781&Signature=e%2FDCQVGAbT3soFYNbEe1B8Zyke0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DWhy\\_people\\_use\\_social\\_media\\_a\\_uses\\_and\\_g.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33435592/17095528.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1490200781&Signature=e%2FDCQVGAbT3soFYNbEe1B8Zyke0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DWhy_people_use_social_media_a_uses_and_g.pdf).