

DILEMA DIGITAL: CABARAN-CABARAN PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM KOMUNIKASI KESIHATAN AWAM DAN IMPAKNYA DALAM KONTEKS MALAYSIA

Muhammad Wa'iz Md Normanⁱ, Zaliza Mohamad Nasirⁱⁱ

ⁱ(Corresponding author). Pelajar Doktor Falsafah, Akademi Bahasa, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Teknologi Malaysia. mdwaiznorman@gmail.com

ⁱⁱPensyarah Kanan, Akademi Bahasa, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Teknologi Malaysia. m-zaliza@utm.my

Abstrak: Objektif kajian ini adalah bertujuan mengupas cabaran-cabaran yang timbul daripada penggunaan media sosial dalam komunikasi kesihatan awam di Malaysia. Kajian ini juga meninjau tentang impak cabaran tersebut terhadap keberkesanan kempen kesihatan awam dan mengenal pasti strategi yang berpotensi untuk mengurangkan cabaran tersebut. Menerusi penggunaan Teori Penyebaran Inovasi sebagai kerangka teori, kajian ini meneroka bagaimana inovasi dalam komunikasi kesihatan disebarkan dan diterima dalam masyarakat Malaysia yang berbilang budaya. Melalui kaedah kajian literatur naratif, kajian ini mengkaji sumber-sumber terpilih secara sistematik untuk menganalisis dan mensintesis isu-isu yang dihadapi. Kajian mendapati, terdapat lapan cabaran utama dalam penggunaan media sosial dalam komunikasi kesihatan awam serta impaknya dalam konteks Malaysia.

Kata kunci: media sosial, kempen kesihatan awam, komunikasi kesihatan, pendidikan kesihatan, komunikasi digital

PENDAHULUAN

Pada era digital ini, media sosial telah menjadi alat penting dalam komunikasi kesihatan awam kerana ia menawarkan peluang untuk pendidikan kesihatan dan kempen kesedaran. Namun, penggunaan media sosial membawa beberapa cabaran seperti penyebaran maklumat yang salah, jurang digital, dan keperluan untuk

menyesuaikan mesej kepada khalayak yang pelbagai. Kajian ini bertujuan untuk mengupas cabaran utama penggunaan media sosial untuk komunikasi kesihatan awam di Malaysia, serta implikasinya terhadap inisiatif kesihatan dalam konteks Malaysia Madani. Pada hari ini, media sosial telah menjadi sebahagian daripada kehidupan seharian yang mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan masyarakat, termasuklah komunikasi kesihatan awam. Media sosial telah muncul sebagai alat yang berkuasa untuk profesional kesihatan awam menjangkau dan melibatkan pengguna yang pelbagai, dengan menyediakan maklumat kesihatan tepat pada masanya dan memupuk perbincangan kesihatan secara interaktif (Yan Wang et al., 2021). Peranan media sosial dalam meningkatkan keterlihatan dan penyebaran maklumat kesihatan tidak boleh dipertikaikan. Ini kerana, ia membolehkan komunikasi pantas semasa krisis kesihatan, menyokong kempen kesihatan awam, dan memudahkan pembinaan komuniti dalam kalangan individu yang mempunyai kepentingan kesihatan bersama (Mendoza-Herrera et al., 2020). Dalam kajian ini, kaedah kajian literatur naratif digunakan untuk menganalisis dan mensintesis literatur yang ada mengenai penggunaan media sosial dalam komunikasi kesihatan awam. Pendekatan ini membolehkan penilaian komprehensif dilakukan terhadap cabaran dan strategi yang digunakan dalam konteks Malaysia. Antara cabaran-cabaran yang dikenal pasti adalah penyebaran maklumat yang salah, jurang digital,

kepelbagaian budaya dan linguistik, pengukuran impak, perubahan algoritma media sosial, penglibatan dan kebosanan pengguna, literasi kesihatan, serta mengimbangi profesionalisme dengan keterkaitan. Setiap cabaran ini membawa implikasi yang signifikan terhadap keberkesanan komunikasi kesihatan awam, yang memerlukan kepada penyesuaian strategi bagi memaksimumkan potensi media sosial di samping mengurangkan impaknya.

METODOLOGI

Kajian ini mengguna pakai kaedah tinjauan literatur naratif untuk menganalisis cabaran-cabaran utama penggunaan media sosial dalam komunikasi kesihatan awam di Malaysia. Pendekatan ini dipilih kerana ia lebih fleksibel dalam melibatkan pelbagai jenis sumber dan literatur, yang membolehkan analisis komprehensif terhadap isu yang kompleks. Proses pencarian literatur melibatkan beberapa pangkalan data seperti PubMed, Scopus, Google Scholar, dan Semantic Scholar, dengan penggunaan kata kunci seperti “media sosial,” “komunikasi kesihatan awam,” “kempen kesihatan digital,” dan “Malaysia.” Pemilihan literatur adalah berdasarkan kepada kerelevanannya terhadap isu penggunaan media sosial dalam konteks kesihatan awam Malaysia, dengan keutamaan terhadap artikel-artikel dengan cabaran-cabaran yang spesifik. Analisis kualitatif dilakukan dengan tujuan mengenal pasti tema utama, cabaran, dan strategi yang berkaitan dengan penggunaan media sosial dalam komunikasi kesihatan. Kajian ini juga mempertimbangkan literatur kelabu (*grey literature*) bagi mendapatkan perspektif yang lebih luas dan inklusif, untuk memperkayakan pemahaman tentang kedinamikan unik yang mempengaruhi komunikasi kesihatan awam di Malaysia. Kaedah tinjauan literatur naratif ini memungkinkan penyelidikan mendalam terhadap isu yang diteliti, dan menghasilkan sintesis pengetahuan yang berharga tentang bagaimana media sosial dapat digunakan

dengan lebih efektif untuk komunikasi kesihatan awam di Malaysia.

DAPATAN KAJIAN

Hasil kajian telah mengenal pasti beberapa cabaran utama dalam penggunaan media sosial untuk tujuan komunikasi kesihatan awam di Malaysia. Cabaran pertama ialah penyebaran maklumat yang tidak tepat. Media sosial sering digunakan sebagai saluran untuk menyebarkan maklumat yang tidak tepat atau salah, termasuklah maklumat kesihatan yang mengelirukan atau tidak berdasarkan bukti. Hal ini boleh menimbulkan kekeliruan dan ketidakpercayaan dalam kalangan masyarakat berkenaan maklumat kesihatan yang sahih (Armitage et al., 2020; Mohammad et al., 2022; Singh et al., 2022). Kedua, jurang digital dan ketidaksamaan akses. Walaupun terdapat peningkatan penggunaan media sosial di Malaysia, masih terdapat jurang digital yang signifikan khususnya antara penduduk bandar dan luar bandar dan pedalaman, serta antara kelompok berpendapatan tinggi dan rendah (Afroz et al., 2020; Fang et al., 2022; Mohd Hassan et al., 2021). Jurang ini mempengaruhi keupayaan individu untuk mengakses maklumat kesihatan yang tepat dan berkualiti. Ketiga, kepelbagaian budaya dan linguistik. Malaysia merupakan negara yang kaya dengan kepelbagaian budaya dan bahasa. Cabaran untuk menyampaikan mesej kesihatan yang konsisten dan efektif merentasi kepelbagaian ini adalah signifikan, dan ia memerlukan pendekatan yang lebih kreatif dan inklusif (Pocock et al., 2020; X. Wang et al., 2020). Keempat, kesukaran dalam mengukur impak. Menilai kesan sebenar kempen kesihatan awam di media sosial adalah sukar, memandangkan metrik tradisional seperti jumlah suka (*likes*) dan perkongsian (*share*) tidak semestinya mencerminkan perubahan tingkah laku yang sebenar (A. Rahim et al., 2019; Ridzuan et al., 2022). Kelima, perubahan pantas algoritma media sosial. Perubahan algoritma yang berterusan oleh platform media sosial dapat mempengaruhi jangkauan dan keterlihatan

mesej kesihatan, dengan kandungan sensasi atau berorientasikan hiburan biasanya lebih menarik minat pengguna berbanding maklumat kesihatan (Argyris et al., 2020; Yi (jasmine) Wang et al., 2021). Ini menuntut kepada strategi yang adaptif dan responsif terhadap kedinamikan digital. Keenam, penglibatan dan kebosanan pengguna. Mengekalkan minat dan penglibatan pengguna terhadap mesej kesihatan awam di media sosial boleh menjadi agak sukar, terutamanya dengan suapan maklumat secara berterusan yang menyebabkan pengguna hilang minat atau tidak ambil peduli terhadap mesej kesihatan yang diberikan (Balfour, 2020; Reuter et al., 2021). Ketujuh, literasi kesihatan. Tahap literasi kesihatan yang berbeza-beza dalam kalangan masyarakat Malaysia menuntut kepada penyampaian informasi yang mudah difahami dan relevan dengan keperluan dan konteks masyarakat (Abdul Karim & Sabah, 2020; Azlan et al., 2021; Jaafar et al., 2021; Jores et al., 2021). Kelapan, mengimbangi profesionalisme dan keterkaitan. Terdapat cabaran dalam menjaga keseimbangan antara penyampaian informasi kesihatan yang tepat dan profesional, dengan keperluan untuk membuatkan mesej tersebut menarik dan mudah diakses oleh khalayak ramai (Abuhashesh et al., 2021; Chhatwal et al., 2021; Ihm & Lee, 2021; Kostygina et al., 2020).

Cabaran-cabaran ini turut memberikan implikasi terhadap keberkesanan komunikasi kesihatan awam di Malaysia. Pertama, penyebaran maklumat yang salah di media sosial Malaysia boleh mengurangkan kepercayaan masyarakat terhadap pihak berkuasa kesihatan dan ini boleh memicu tingkah laku kesihatan yang berisiko. Isu ini memerlukan strategi komunikasi seperti tindak balas pantas, kerjasama dengan pengendali platform media sosial, dan pendidikan awam. Kedua, jurang digital di Malaysia boleh menjejaskan keberkesanan kempen kesihatan awam, yang menyebabkan ketidaksamaan akses informasi kesihatan antara komuniti di bandar dan luar bandar. Ini memerlukan

penggabungan komunikasi tradisional dan digital serta peningkatan dan penambahbaikan infrastruktur untuk menjangkau semua komuniti. Ketiga, kepelbagaian budaya dan bahasa di Malaysia juga boleh mempengaruhi kempen kesihatan, di mana ia mungkin tidak sesuai atau tidak sampai ke semua segmen populasi disebabkan tiadanya sensitiviti budaya dan nuansa linguistik. Ini memerlukan pendekatan mesej yang disesuaikan untuk semua komuniti bagi memastikan akses maklumat kesihatan yang sama. Keempat, mengukur impak kempen media sosial juga agak mencabar kerana ia memerlukan gabungan analisis digital dan penilaian tradisional untuk mengaitkan penglibatan dalam talian dengan perubahan tingkah laku kesihatan sebenar. Kelima, perubahan algoritma media sosial juga boleh menjejaskan kempen kesihatan awam di Malaysia kerana ia mempengaruhi keterlihatan dan jangkauan mesej yang ingin disampaikan. Implikasi ini memerlukan adaptasi strategi yang disesuaikan dengan perubahan algoritma tersebut bagi memastikan keterlihatan dan jangkauan mesej kesihatan. Keenam, penglibatan dan faktor kebosanan pengguna dalam media sosial pula boleh menurunkan keberkesanan kempen kesihatan awam. Implikasi ini memerlukan kandungan yang menarik dan sesuai bagi mengekalkan minat dan kerelevanannya. Ketujuh, kepelbagaian tahap literasi kesihatan di Malaysia pula boleh mempengaruhi keberkesanan mesej kesihatan di media sosial, yang menuntut kepada penyampaian yang jelas, mudah, dan inklusif untuk semua kelompok masyarakat. Akhir sekali, mencapai keseimbangan antara profesionalisme dan keterkaitan dalam komunikasi kesihatan di media sosial adalah penting untuk keberkesanan mesej kesihatan di Malaysia.

KESIMPULAN

Kajian ini mengupas cabaran utama dalam penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi kesihatan awam di Malaysia. Ia menonjolkan isu-isu penting yang berlaku

dalam konteks Malaysia. Walau bagaimanapun, media sosial tetap menjadi platform yang penting untuk menyampaikan maklumat kesihatan, mendorong penglibatan komuniti, dan memudahkan komunikasi langsung antara pihak berkuasa kesihatan dan masyarakat. Kajian ini menggariskan keperluan untuk pemahaman yang mendalam terhadap konteks penggunaan media sosial di Malaysia, yang dicirikan oleh keragaman budaya, bahasa, dan tahap akses digital, untuk menghasilkan strategi komunikasi kesihatan awam yang efektif dan inklusif. Hasil kajian menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang fleksibel, yang dapat mengatasi isu penyebaran maklumat yang tidak tepat dengan pantas, mengurangkan jurang digital secara inklusif, dan menghasilkan kandungan yang menarik dan relevan untuk masyarakat Malaysia yang beragam. Daripada sudut teori, kajian ini menyumbang kepada pemahaman mengenai penerapan Teori Penyebaran Inovasi dalam konteks komunikasi kesihatan awam digital. Secara praktikal, ia menyediakan dasar untuk pembangunan kempen kesihatan awam yang lebih efektif, menekankan pentingnya pendekatan komunikasi yang strategik, sensitif dan inklusif terhadap kepelbagaian budaya dan masyarakat di negara ini. Selain itu, kajian ini turut memberikan idea untuk penyelidikan akan datang seperti penerokaan strategi inovatif untuk memerangi maklumat yang tidak tepat di media sosial, penelitian tentang pengaruh penyesuaian budaya dan linguistik terhadap keberkesanan komunikasi kesihatan di Malaysia, dan kajian mengenai kesan peningkatan literasi digital terhadap hasil kesihatan awam.

RUJUKAN

- A. Rahim, A. I., Ibrahim, M. I., & A. Salim, F. N. (2019). Health information engagement factors in Malaysia: a content analysis of Facebook use by the Ministry of Health in 2016 and 2017. *Research and Public Health*. <https://www.mdpi.com/413898>
- Abdul Karim, H., & Sabah, U. M. (2020). Health literacy among rural communities: Issues of accessibility to information and media literacy. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication*, 36(1), 248–262. <https://doi.org/10.17576/jkmjc-2020-3601-14>
- Abuhashesh, M. Y., Al-Dmour, H., Masa'deh, R., Salman, A., Al-Dmour, R., Boguszewicz-Kreft, M., & AlAmaireh, Q. N. (2021). The Role of Social Media in Raising Public Health Awareness during the Pandemic COVID-19: An International Comparative Study. *Informatics*, 8(4), 80. <https://doi.org/10.3390/informatics8040080>
- Afroz, R., MUHIBBULLAH, & Morshed, M. N. (2020). Impact of Information and Communication Technology on Economic Growth and Population Health in Malaysia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(4), 155–162. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no4.155>
- Argyris, Y., Monu, K., Tan, P.-N., Aarts, C., Jiang, F., & Wiseley, K. (2020). Developing a vaccine informatics to identify message frames used in vaccine debates on social media: Combining automatic tweet classification and clustering machine-learning algorithms with qualitative content analysis (preprint). In *JMIR Preprints*. <https://doi.org/10.2196/preprints.22772>
- Armitage, L., Lawson, B. K., Whelan, M. E., & Newhouse, N. (2020). Paying SPECIAL consideration to the digital sharing of information during the COVID-19 pandemic and beyond. *BJGP Open*, 4(2). <https://doi.org/10.3399/bjgpopen20X101072>
- Azlan, A. A., Hamzah, M. R., Tham, J. S., Ayub, S. H., Ahmad, A. L., & Mohamad, E. (2021). Associations between Health Literacy and Sociodemographic Factors: A Cross-Sectional Study in Malaysia Utilising the HLS-M-Q18. *International Journal of Environmental Research and*

- Public Health*, 18(9).
<https://doi.org/10.3390/ijerph18094860>
- Balfour, V. H. (2020). Likes, comments, action! An examination of the Facebook audience engagement strategies used by strategic impact documentary. *Media International Australia*, 176(1), 34–51. <https://doi.org/10.1177/1329878X19897416>
- Chhatwal, P., Papaioanou, M., Fazel, S., & Sibbald, S. (2021). Misinformation and Lack of Evidence-Based Communication during the COVID-19 Pandemic: A Narrative Review. *Western Undergraduate Research Journal: Health and Natural Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.5206/wurjhns.2021-22.1>
- Fang, Y. X., Gill, S. S., Kunasekaran, P., Rosnon, M. R., Talib, A. T., & Abd Aziz, A. (2022). Digital Divide: An Inquiry on the Native Communities of Sabah. *Societies*, 12(6), 148. <https://doi.org/10.3390/soc12060148>
- Ihm, J., & Lee, C.-J. (2021). Toward More Effective Public Health Interventions during the COVID-19 Pandemic: Suggesting Audience Segmentation Based on Social and Media Resources. *Health Communication*, 36(1), 98–108. <https://doi.org/10.1080/10410236.2020.1847450>
- Jaafar, N., Perialathan, K., Krishnan, M., Juatan, N., Ahmad, M., Mien, T. Y. S., Salleh, K. Z., Isa, A., Mohamed, S. S., Hanit, N. H. A., Hasani, W. S. R., Mohamad, E. M. W., & Johari, M. Z. (2021). Malaysian Health Literacy: Scorecard Performance from a National Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115813>
- Jores, D., Abdullah, A. R., & Rahman, M. M. (2021). ASSOCIATION BETWEEN PREVENTIVE BEHAVIOUR ON COLORECTAL CANCER AND HEALTH LITERACY AMONG THE ADULT POPULATION IN SARAWAK, MALAYSIA. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 21(1), 190–197. <https://doi.org/10.37268/mjphm/vol.21/no.1/art.774>
- Kostygina, G., Tran, H., Binns, S., Szczypka, G., Emery, S., Vallone, D., & Hair, E. (2020). Boosting Health Campaign Reach and Engagement Through Use of Social Media Influencers and Memes. *Social Media + Society*, 6(2), 2056305120912475. <https://doi.org/10.1177/2056305120912475>
- Mendoza-Herrera, K., Valero-Morales, I., Ocampo-Granados, M. E., Reyes-Morales, H., Arce-Amaré, F., & Barquera, S. (2020). An Overview of Social Media Use in the Field of Public Health Nutrition: Benefits, Scope, Limitations, and a Latin American Experience. *Preventing Chronic Disease*, 17, E76. <https://doi.org/10.5888/pcd17.200047>
- Mohammad, N. H., Chinnasamy, S., Faizal, S., & Zamri, N. A. K. (2022). Fake News and Misinformation: Covid-19 & Challenges Confronted by Malaysian's Ministry of Health. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(5), 1276–1295. <https://hrmars.com/index.php/IJARBS/article/view/13010/Fake-News-and-Misinformation-Covid-19-Challenges-Confronted-by-Malaysians-Ministry-of-Health>
- Mohd Hassan, S. M., Mohd Marzuki, A. S., Amiruddin, M. F., Bujang, S., Samingan, A. K., Salleh, M. K., Sulaiman, A., Mohamad Nor, M. H., Ismail, M. A., Ishak, M. S., & Zainal Abidin, K. B. (2021). Bridging the Digital Divide in Malaysia using Fixed Wireless Access. *2021 26th IEEE Asia-Pacific Conference on Communications (APCC)*, 74–78. <https://doi.org/10.1109/APCC49754.2021.9609825>
- Pocock, N. S., Chan, Z., Loganathan, T., Suphanchaimat, R., Kosiyaporn, H.,

- Allotey, P., Chan, W.-K., & Tan, D. (2020). Moving towards culturally competent health systems for migrants? Applying systems thinking in a qualitative study in Malaysia and Thailand. *PloS One*, 15(4), e0231154. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231154>
- Reuter, K., Wilson, M. L., Moran, M., Le, N., Angyan, P., Majmundar, A., Kaiser, E. M., & Unger, J. B. (2021). General Audience Engagement With Antismoking Public Health Messages Across Multiple Social Media Sites: Comparative Analysis. *JMIR Public Health and Surveillance*, 7(2), e24429. <https://doi.org/10.2196/24429>
- Ridzuan, A. R., Geo, H. J., Hassan, H., Rahman, Z. A., Othman, N., Zulkarnain, A., & Luthfia, A. (2022). Social media platforms in promoting effectiveness campaign during Covid-19. *VIII INTERNATIONAL ANNUAL CONFERENCE "INDUSTRIAL TECHNOLOGIES AND ENGINEERING" (ICITE 2021)*. VIII INTERNATIONAL ANNUAL CONFERENCE "INDUSTRIAL TECHNOLOGIES AND ENGINEERING" (ICITE 2021), Shymkent, Kazakhstan. <https://doi.org/10.1063/5.0119799>
- Singh, T., Olivares, S., & Myneni, S. (2022). Latent Linguistic Motifs in Social Media Postings Resisting COVID-19 Misinformation. *Studies in Health Technology and Informatics*, 290, 557–561. <https://doi.org/10.3233/SHTI220139>
- Wang, X., Lee, J. Z., & Koh, Y. C. (2020). Malaysia's linguistic landscape and language practices in Chinese private clinics: Focus on the Klang Valley. *Journal of Asian Pacific Communication*, 30(1–2), 60–89. <https://doi.org/10.1075/japc.00045.xia>
- Wang, Yan, Hao, H., & Platt, L. S. (2021). Examining risk and crisis communications of government agencies and stakeholders during early-stages of COVID-19 on Twitter. *Computers in Human Behavior*, 114, 106568. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106568>
- Wang, Yi (jasmine), Shi, M., & Zhang, J. (mandy). (2021). What public health campaigns can learn from people's Twitter reactions on mask-wearing and COVID-19 Vaccines: a topic modeling approach. *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1959728. <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1959728>