



PEMANFAATAN *CHATBOT AI* DALAM ISU KESEHATAN MENTAL DI INDONESIA: PROSPEK DAN TANTANGANNYA

Sulis Winurini*

Abstrak

Hari Kesehatan Mental Sedunia menjadi momentum untuk memperkuat dukungan terhadap kesehatan mental. Di tengah keterbatasan fasilitas dan tenaga kesehatan profesional, artificial intelligence (AI), terutama chatbot, mulai dipandang sebagai sarana alternatif dukungan psikologis. Tulisan ini bertujuan untuk membahas prospek dan tantangan pemanfaatan chatbot AI. Chatbot berpotensi mendukung layanan kesehatan mental di Indonesia. Namun beberapa hal perlu diwaspadai, seperti keterbatasannya adaptasi, penanganan kasus kompleks, serta adanya risiko salah diagnosis, privasi, dan keamanan data. Oleh karenanya, chatbot difungsikan sebagai pendukung, bukan pengganti tenaga profesional. Dengan pengawasan etis dan integrasi ke sistem kesehatan nasional, chatbot berpotensi memperkuat deteksi dini, memperluas akses, dan mendukung promosi kesehatan mental inklusif di Indonesia. Komisi IX DPR dapat memastikan pemanfaatan layanan digital bagi kesehatan mental berjalan etis dan bertanggung jawab melalui regulasi standar etika kesehatan, dukungan anggaran untuk riset dan infrastruktur digital, serta pengawasan agar layanan berbasis AI tidak menggantikan tenaga profesional dan tetap memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Pendahuluan

Hari Kesehatan Mental Sedunia yang diperingati pada 10 Oktober menjadi momentum penting untuk memperkuat dukungan terhadap kesehatan mental. Survei Ipsos (2024) menunjukkan kesadaran masyarakat global, termasuk Indonesia, terhadap kesehatan mental terus meningkat. Namun, di Indonesia, kesadaran ini masih dihadapkan pada tantangan keterbatasan fasilitas layanan dan tenaga profesional di bidang kesehatan mental (Ipsos, 2024).

Ketersediaan layanan kesehatan mental kurang dari 1 per 100.000 penduduk, di bawah rata-rata global 1,3 per 100.000 penduduk. Hingga September 2025, jumlah psikolog aktif 3.136 orang sementara kebutuhan nasional 9.947 orang. Rasio psikiater 1 per 200.000 penduduk, jauh di bawah standar WHO 1 per 30.000 (Krisdamarjati & Fortunaya, 2025). Kondisi ini menyebabkan banyak kasus kesehatan mental sulit tertangani dengan baik. Data Polri menunjukkan peningkatan kasus bunuh diri, dari 230 kasus pada 2019 menjadi 1.226 kasus

*) Analis Legislatif Ahli Madya Bidang Kesejahteraan Rakyat pada Pusat Analisis Keparlemenan, Badan Keahlian DPR RI.
Email: sulis.winurini@dpr.go.id

pada 2023, serta 988 kasus dalam sembilan bulan pertama 2024 (“Tindakan Bunuh Diri,” 2025; Komnas Perempuan, 2024). Angka sebenarnya diperkirakan lebih tinggi karena banyak kasus tidak dilaporkan (Rachmawati & Trinugroho, 2025).

Di tengah keterbatasan, ruang digital mulai muncul sebagai alternatif dukungan psikologis. Pemanfaatan *artificial intelligence* (AI), terutama *chatbot*, menjadi fenomena nyata. *Chatbot* AI mampu memberikan respons cepat, relevan, dan nyaman sehingga mulai dipandang sebagai sarana alternatif dukungan psikologis. Namun, teknologi ini juga menghadapi tantangan etis dan operasional. Tulisan ini membahas prospek dan tantangan pemanfaatan *chatbot* AI sehingga tergambar sejauh mana *chatbot* AI dapat menjadi pelengkap layanan kesehatan mental Indonesia.

Chatbot AI dalam Isu Kesehatan Mental

AI merupakan cabang ilmu komputer yang berfokus pada pengembangan sistem yang mampu meniru cara berpikir manusia (Russell & Norvig, 2021). Salah satu penerapannya yang kian populer adalah *chatbot* AI, yakni program yang dapat berinteraksi dengan pengguna melalui teks, suara, atau visual secara alami. Dengan dukungan *Natural Language Processing* (NLP), *chatbot* AI mampu memahami konteks dan emosi percakapan, memberikan respons cepat, relevan, dan tersedia selama 24 jam (Harahap & Fitria, 2020; Adamopoulou & Moussiades, 2020; Eriana & Zein, 2023 dalam Dewi dkk., 2025).

Perkembangan teknologi ini mendorong pemanfaatannya dalam berbagai bidang, termasuk kesehatan mental. Saat ini, berbagai *chatbot* AI dikembangkan untuk kebutuhan kesehatan mental, seperti *Woebot* dan *Tess* (Amerika Serikat), *Wysa* (India), *Vickybot* (Spanyol), dan *Dopamind+* (Indonesia). Berbagai studi menunjukkan efektivitas *chatbot* tersebut dalam menurunkan gejala depresi, mendeteksi tanda awal gangguan mental, serta mencegah perilaku bunuh diri. *Chatbot* AI dapat digunakan untuk skrining massal masalah kesehatan mental, meningkatkan proses diagnosis, memberikan kemudahan akses dukungan kesehatan mental tanpa stigma, serta dapat meningkatkan edukasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan mental (Prochaska dkk., 2021; Anmella dkk., 2024; Mutiara dkk., 2024; Beatty dkk., 2022; Inkster dkk., 2023 dalam Dewi dkk., 2025).

Prospek Pemanfaatan Chatbot AI dalam Isu Kesehatan Mental

Indonesia memiliki prospek positif dalam pengembangan AI untuk mendukung layanan kesehatan mental. Penetrasi internet yang mencapai 80 persen penduduk menjadi modal penting untuk memperluas akses layanan berbasis digital (APJII, 2025 dalam Shabrina, 2025), terutama di daerah dengan keterbatasan tenaga kesehatan. Selain itu, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan mental turut mendorong penerimaan terhadap pemanfaatan AI. Survei Oliver Wyman Forum (2023) menunjukkan bahwa 36 persen responden Indonesia bersedia menggunakan AI sebagai terapi

kesehatan mental, lebih tinggi dari rata-rata global, dan Survei Kumparan mencatat 27,14 persen responden pernah mencerahkan masalah pribadi kepada AI (Nafis, 2025).

Temuan di atas tidak lepas dari implikasi berkembangnya AI dalam kehidupan emosional dan sosial manusia. Banyak individu, khususnya yang mengalami kecemasan sosial atau kesulitan membuka diri, memilih berinteraksi dengan *chatbot* AI karena sifatnya yang anonim dan bebas penilaian, mampu memberikan respons cepat dan relevan, menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan pengguna sehingga hubungan antara manusia dan AI semakin menyerupai interaksi antarmanusia, terutama pada masa-masa tekanan emosional (Cheng dkk., 2021; Go & Sundar, 2019; Laestadius dkk., 2022; Brandtzaeg dkk., 2022; Jiang dkk., 2022; Xie & Pentina, 2022 dalam Yoseppin dkk., 2025).

Pemanfaatan *chatbot* AI mulai dipercaya sebagai ruang aman untuk mengekspresikan emosi tanpa rasa takut terhadap stigma sosial atau tekanan emosional. Selama ini hal tersebut merupakan dua hambatan utama masyarakat Indonesia dalam pencarian bantuan psikologis. Di tengah keterbatasan akses layanan kesehatan mental di banyak daerah Indonesia, kehadiran AI mulai dipandang sebagai alternatif dukungan psikologis. Hal ini diperkuat hasil studi yang menunjukkan bahwa penggunaan *chatbot* AI dalam identifikasi awal gangguan kesehatan mental memiliki beberapa keunggulan yang sangat relevan dengan kondisi di Indonesia (Haque & Rubya, 2023; Klos dkk., 2021 dalam Khairan & Habib, 2024).

Chatbot AI berpotensi meningkatkan keterlibatan pengguna dan memperluas akses layanan kesehatan mental di daerah terpencil. *Chatbot* AI dapat melakukan penilaian awal gejala, memberikan rekomendasi, merujuk pengguna ke tenaga profesional bila diperlukan, serta mengumpulkan dan menganalisis data perilaku untuk deteksi pola gangguan mental sekaligus berfungsi sebagai alat edukasi untuk meningkatkan literasi tentang pentingnya kesehatan mental (Kurniawan dkk., 2024; Limpanopparat dkk., 2024; Ahmed dkk., 2023; Bendig dkk., 2022; Boucher dkk., 2021; D'Alfonso, 2020; Grové, 2021; Shick dkk., 2022 dalam Khairan & Habib, 2024). Dengan integrasi ke sistem kesehatan nasional, *chatbot* AI berpotensi memperkuat deteksi dini dan promosi kesehatan mental di Indonesia.

Tantangan Pemanfaatan *Chatbot* AI dalam Isu Kesehatan Mental

Pemanfaatan *chatbot* AI dalam kesehatan mental perlu mempertimbangkan risiko dan tantangan etis. *Chatbot* AI memiliki keterbatasan dalam memberikan empati dan personalisasi serta memahami konteks budaya. Dengan demikian interaksi dapat kurang efektif terutama bagi individu dengan kebutuhan psikologis kompleks (Boucher dkk., 2021; Koulouri dkk., 2022; Grové, 2021; Potts dkk., 2021 dalam Khairan & Habib, 2024). Selain itu, isu privasi dan keamanan data menjadi perhatian serius karena aplikasi ini mengumpulkan informasi sensitif di tengah rendahnya literasi digital dan kuatnya stigma kesehatan mental (Rahmadiannisa dkk., 2024 dalam Dewi dkk., 2025).

Dari sisi intervensi, *chatbot* AI tidak dapat menangani kondisi yang membutuhkan penanganan langsung oleh tenaga profesional. *Chatbot* AI terbatas dalam melakukan penilaian klinis mendalam dan penanganan kasus kompleks, seperti pasien dengan risiko bunuh diri sehingga saran yang diberikan cenderung generik atau kurang akurat (Omarov dkk., 2023; Bendig dkk., 2022; Dergaa dkk., 2024; Kaywan dkk., 2023; Anmella dkk., 2024 dalam Dewi dkk., 2025). Risiko misinterpretasi juga bisa terjadi. Misalnya ketika pengguna menganggap *chatbot* AI sebagai sosok manusia yang benar-benar memahami perasaan mereka padahal sistem ini tidak memiliki kapasitas emosional maupun tanggung jawab etis untuk merespons situasi kritis. Selain itu, ada risiko bahwa pengguna mungkin terlalu mengandalkan *chatbot* AI dan menunda mencari bantuan profesional ketika benar-benar membutuhkan (Omarov dkk., 2023; Bendig dkk., 2022 dalam Khairan & Habib, 2024).

American Psychological Association (APA) (2023) menekankan bahwa *chatbot* AI cukup berperan sebagai pendukung, bukan pengganti tenaga profesional dalam sistem layanan kesehatan mental. Diagnosis, terapi, dan penanganan kasus kompleks tetap memerlukan intervensi profesional yang memiliki kompetensi klinis dan pemahaman kontekstual terhadap kondisi individu. Adapun pemanfaatan AI perlu dilakukan secara hati-hati dengan pengawasan etis terkait efektivitas, keamanan, risiko bias, transparansi, dan perlindungan kerahasiaan data. Sejalan dengan ini, WHO (2023) juga menekankan prinsip etika dan tata kelola ketat dalam penerapan AI agar penggunaan AI di bidang kesehatan mental tetap aman, etis, dan mendukung praktik klinis yang bertanggung jawab.

Berdasarkan pemaparan di atas, *chatbot* AI berpotensi memperkuat layanan kesehatan mental Indonesia. Teknologi ini dapat dimanfaatkan untuk edukasi, pemantauan awal melalui interaksi yang aman, serta rujukan ke tenaga profesional bila diperlukan. Namun, pemanfaatannya perlu disertai pengawasan etis yang ketat guna melindungi privasi pengguna, mencegah bias, serta menjamin keamanan dan akurasi informasi. Dukungan terhadap pemanfaatan *chatbot* AI sejalan dengan Program Transformasi Kesehatan Kementerian Kesehatan yang berfokus pada penggunaan teknologi dan data untuk meningkatkan kualitas layanan, salah satunya melalui platform *Indonesia Health Services* (IHS) atau SATUSEHAT. Integrasi *chatbot* AI ke dalam sistem ini berpotensi memperkuat deteksi dini dan pengambilan keputusan berbasis data bagi tenaga kesehatan. Upaya integrasi ini berpotensi meningkatkan akses, responsivitas, dan efisiensi layanan, sekaligus mendorong kebijakan kesehatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.

Penutup

Chatbot AI berpotensi mendukung layanan kesehatan mental di Indonesia. Namun, teknologi ini masih terbatas dalam memberi empati, memahami konteks budaya, dan menangani kasus kompleks yang memerlukan intervensi langsung tenaga profesional. Risiko salah diagnosis, privasi, dan keamanan data juga perlu diwaspadai. Oleh karena

itu, *chatbot* AI difungsikan sebagai pendukung, bukan pengganti tenaga profesional. Dengan pengawasan etis dan integrasi ke sistem kesehatan nasional, *chatbot* AI berpotensi memperkuat deteksi dini, memperluas akses, mendukung promosi kesehatan mental di Indonesia.

Melalui fungsi legislasi, Komisi IX DPR RI dapat mendorong regulasi yang mengatur standar etika dan perlindungan data dalam penggunaan AI di bidang kesehatan. Dari sisi anggaran, dukungan diperlukan untuk riset, pelatihan tenaga kesehatan, dan pengembangan infrastruktur digital kesehatan. Sementara melalui fungsi pengawasan, Komisi IX DPR RI perlu memastikan layanan kesehatan mental digital berjalan secara etis dan bertanggung jawab, tidak menggantikan peran profesional, serta menilai efektivitas dan dampaknya bagi masyarakat.

Referensi

- American Psychological Association. (2023, Agustus 1). APA urges caution about incorporating AI into clinical practice. *Psychiatry Online*. <https://doi.org/10.1176/appi.pn.2023.08.8.57>
- Dewi, B. N. I., Achmad, M., Assyfa, N., Sanggara, R. D., Julliyana, R., Farhan, S. R., & Sukaesih, N. S. (2025). Chatbot dalam deteksi kesehatan mental: Tinjauan literatur. *Trilogi: Jurnal Ilmu Teknologi, Kesehatan, dan Humaniora*, 6(1), 128–135.
- Ipsos. (2024). Ipsos world mental health day report 2024. <https://www.ipsos.com/en-id/ipsos-world-mental-health-day-report-2024>
- Khairan, C., & Habib, M. (2025). Chatbot AI dalam identifikasi awal gangguan kesehatan mental di Indonesia: Tantangan dan prospek. *Jurnal Empati*, 13(6), 498–508.
- Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan. (2024, Oktober 10). *Siaran pers komnas perempuan tentang hari pencegahan bunuh diri*. <https://komnasperempuan.go.id/siaran-pers-detail/siaran-pers-komnas-perempuan-tentang-hari-pencegahan-bunuh-diri>
- Nafis, M. F. (2025, Mei 31). Berpaling ke mesin, berbondong-bondong curhat ke artificial intelligence. *Kumparan.com*. <https://kumparan.com/kumparannews/berpaling-ke-mesin-berbondong-bondong-curhat-ke-artificial-intelligence-259Hxjxy9UG/2>
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.
- Shabrina, S. (2025, Agustus 7). APJII rilis data terbaru 2025: Pengguna internet di Indonesia capai 229 juta jiwa. *Teknologi.id*. <https://teknologi.id/tekno/apjii-rilis-data-terbaru-2025-pengguna-internet-di-indonesia-capai-229-juta-jiwa>
- World Health Organization. (2023, Mei 16). WHO calls for safe and ethical AI for health. *Who.int*. <https://www.who.int/news/item/16-05-2023-who-calls-for-safe-and-ethical-ai-for-health>
- Yoseppin, G., Dewi, P. A. M. N., & Purba, Y. K. (2025). Fenomena chatbot AI sebagai teman curhat: Implikasi pada hubungan antarpribadi di era digital. *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 45–53.