

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER DAN PASIEN**  
(Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada  
Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur  
*Chat With Doctor* Di Kota Medan )

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NATASYA SAFRILA**  
**198530025**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**MEDAN**  
**2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/25

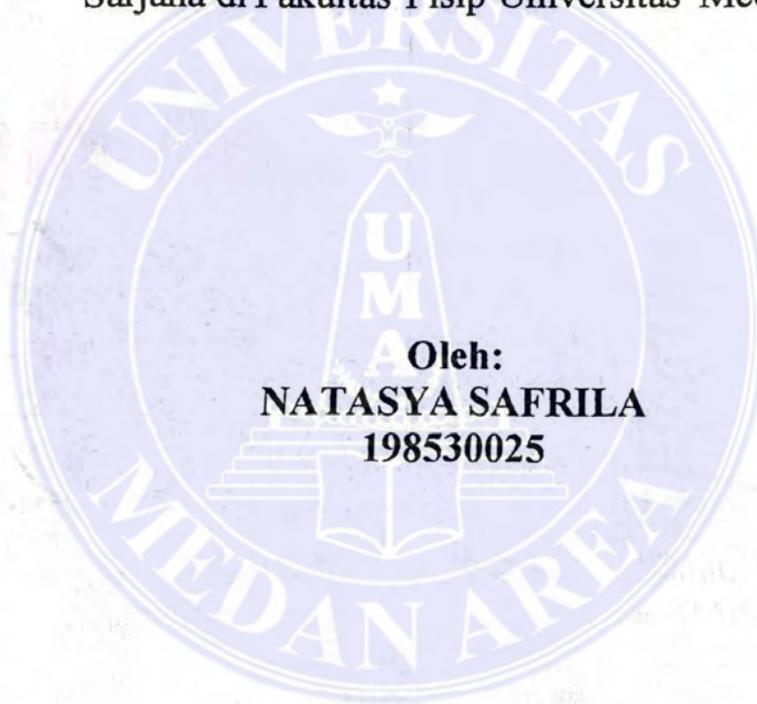
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/8/25

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER DAN PASIEN**  
**(Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada**  
**Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur**  
***Chat With Doctor* Di Kota Medan )**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar**  
**Sarjana di Fakultas Fisip Universitas Medan Area**



**Oleh:**  
**NATASYA SAFRILA**  
**198530025**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**MEDAN**  
**2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/8/25

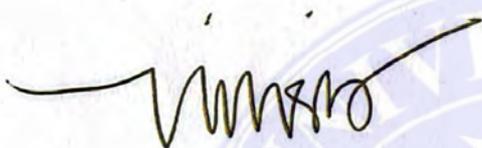
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/25

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian :Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Pasien (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan )

Nama Mahasiswa : Natasya Safrila  
NPM : 198530025  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:  
Komisi Pembimbing



Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si  
Pembimbing I



Annisa Dian Rahmā, S.I.Kom, M.I.Kom  
Pembimbing II



Dr. M. Musthafa, S.Sos, M.IP  
Dekan



Dr. Taufik Wal Hidayat, S. Sos, MAP  
Ka. Prodi

Tanggal Lulus: 14 Maret 2025

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi ini yang dikutip dari hasil karya orang lain sudah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma dan aturan penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukannya sifat plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 Maret 2025



*Natasya Safrila*

Natasya Safrila  
198530025



## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

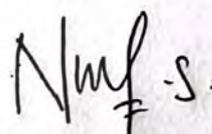
Nama : Natasya Safrila  
Npm : 198530025  
Program studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty*

*Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Pasien (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan ).

Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eklusif ini Universitas Medan Area dapat menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi tugas akhir / skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 14 maret 2025



Natasya Safrila  
198530025

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Natasya Safrila, anak dari bapak Yusri Andika dan Zurryati Lahir di Takengon, Aceh tengah pada tanggal 30 April 2002. Penulis merupakan anak (kedua) dari (tiga) bersaudara. Penulis pernah bersekolah di SD Negeri 6 LUT TAWAR, kemudian melanjutkan pendidikan ke Mts Negeri 1 Takengon, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Takengon. Pada tahun 2019 sampai dengan sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa aktif Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area. Penulis melakukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) pada tahun 2022 di WASPADA NEWS TV Jl. Sisingamangaraja No.12, Ps. Baru, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20213. Selama mengikuti perkuliahan saya aktif mengikuti kegiatan organisasi (BEM FISIP UMA). Saya di amanahkan menjabat sebagai sekretaris umum periode tahun 2021-2022. Selain itu saya juga aktif mengikuti perlombaan video dikampus I UMA bersama rekan rekan saya.

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi, terutama dalam penggunaan smartphone, telah memudahkan masyarakat, termasuk di Indonesia, dalam mengakses berbagai layanan. Salah satu layanan yang semakin populer adalah Halodoc, aplikasi kesehatan digital yang menawarkan konsultasi dengan dokter secara online serta pengiriman obat di 50 kota di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi terapeutik pada fitur konsultasi dengan dokter di aplikasi Halodoc dan mengeksplorasi pengalaman pasien dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan fenomenologi, peneliti berfokus pada pengalaman pengguna yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Halodoc didorong oleh motif kenyamanan, efisiensi, dan aksesibilitas. Pengguna, khususnya mahasiswa, memanfaatkan aplikasi ini untuk menghemat waktu dan biaya dalam mengakses layanan kesehatan, terutama melalui fitur konsultasi online yang memungkinkan konsultasi dengan dokter tanpa harus meninggalkan rumah atau kampus. Fitur tambahan seperti pengingat obat, akses ke dokter spesialis, dan pemesanan obat secara online meningkatkan kemudahan dalam manajemen kesehatan sehari-hari. Promo dan sistem penilaian dokter yang transparan juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepercayaan pengguna. Namun, beberapa hambatan, seperti keterbatasan interaksi non-verbal dan kecepatan mengetik saat konsultasi teks, perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik. Secara keseluruhan, Halodoc berhasil menjadi solusi efektif dan menyenangkan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan kesehatan digital.

**Kata Kunci:** Halodoc, Komunikasi Terapeutik, Aplikasi Kesehatan Digital, Pengalaman Pasien, Fenomenologi.

## ABSTRACT

*Technological advancement, especially in the use of smartphones, has made it easier for people, including those in Indonesia, to access various services. One increasingly popular service is Halodoc, a digital health application that offers online consultations with doctors as well as medicine delivery in 50 cities across Indonesia. This research aimed to examine therapeutic communication in the doctor consultation feature of the Halodoc application and to explore patients' experiences in using the application. Using a qualitative research method and a phenomenological approach, the study focused on user experiences selected through purposive sampling and snowball sampling techniques. The research results showed that the use of Halodoc was driven by motives of convenience, efficiency, and accessibility. Users, particularly university students, utilized this application to save time and costs in accessing healthcare services, especially through the online consultation feature that enabled them to consult with doctors without having to leave home or campus. Additional features such as medication reminders, access to specialist doctors, and online medicine ordering enhanced the ease of daily health management. Promotions and a transparent doctor rating system also became important factors in increasing user trust. However, several obstacles, such as limited non-verbal interaction and typing speed during text-based consultations, need to be improved to enhance the quality of therapeutic communication. Overall, Halodoc succeeded in becoming an effective and enjoyable solution for students in accessing digital healthcare services.*

**Keywords:** *Halodoc, Therapeutic Communication, Digital Health Application, Patient Experience, Phenomenology.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi dengan judul: Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Pasien (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan). yang merupakan syarat kelulusan untuk mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, serta yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Dadan Ramdan M.Eng selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Walid Musthafa S, Sos.,M.IP selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area .
3. Ibu Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si, selaku selaku Pembimbing I untuk waktu, arahan dan sarannya dalam skripsi ini.

4. Ibu Annisa Dian Rahma, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Pembimbing II untuk waktu, arahan dan sarannya dalam skripsi ini.
5. Bapak Rezky Aulia, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Sekretaris untuk waktu, arahan dan sarannya dalam skripsi ini.
6. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
7. Orang tua terkhusus Ibu dan Bapak saya Yusri Andika dan Zurryati karena telah mau berkorban demi pendidikan saya dan berharap menjadi anak yang dapat dibanggakan di keluarga.
8. Kepada abang saya Iqbal Rizky Maulana yang selalu mendengarkan keluh kesah saya.
9. Kepada Eka Gia Tarigan yang membantu serta menemani proses dalam hal apapun dan teman – teman saya Gabriel Steven Sinaga , Fajra Fitriana Putri Purba, Sonia Kristina Sri Rezeki Sinaga, Leni Herlina, Nisa Chairani, Denni putri karena telah menemani saya dan membantu saya, serta memberi semangat secara moral untuk penyelesaian skripsi ini dan teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk perbaikan ke depannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi

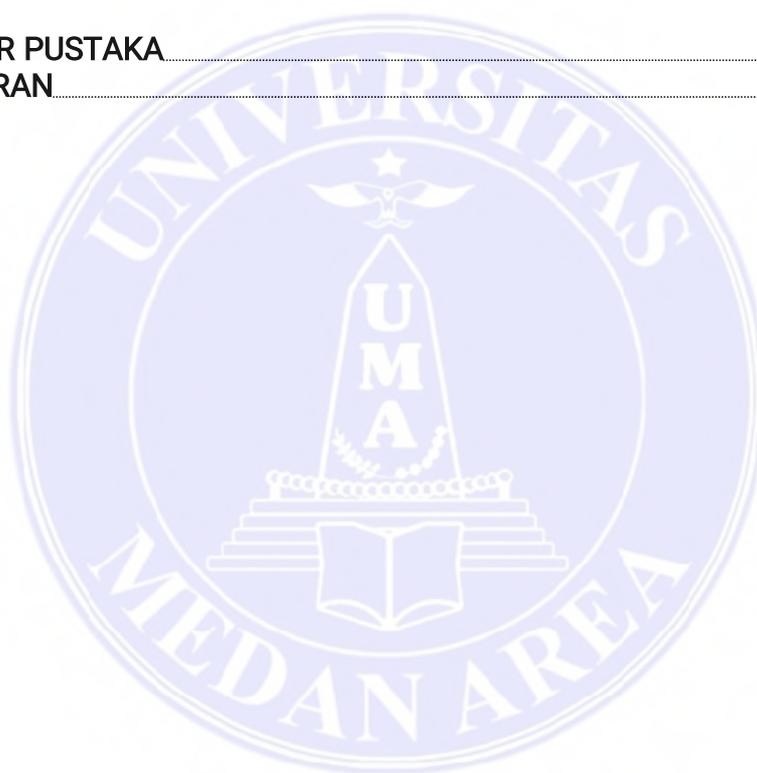
sumber informasi, referensi, inspirasi, serta membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Terima kasih.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>II</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>IV</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1..... Landasan Teoritis	8
2.1.1 Teori Fenomenologi.....	8
2.1.2 Komunikasi Trapeutik.....	8
2.1.3 New Media.....	11
2.2 Landasan Konseptual.....	15
2.2.1 Komunikasi.....	15
2.2.1 Komponen-komponen Utama Komunikasi.....	16
2.2.3 Unsur-unsur komunikasi.....	18
2.3 Komunikasi Kesehatan.....	20
2.4 Telemedicine.....	23
2.5..... Media Komunikasi Online Berbasis Layanan Kesehatan	24
2.6 Halodoc.....	24
2.7 Komunikasi Dokter dan Pasien.....	29
2.8 Penelitian Terdahulu.....	32
2.9 Alur Pikir Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Waktu Penelitian.....	35
3.4 Kriteria Informan.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
3.7 Keabsahan Data.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>

4.1 Gambaran Umum.....	43
4.4.1 Halodoc.....	43
4.2 Gambaran informan.....	45
4.3 Hasil Penelitian.....	45
4.4.....	Pembahasan
59	
4.4.1 Motif Pasien dalam Penggunaan Aplikasi Halodoc.....	59
4.4.2 Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pengguna Halodoc.....	65
4.4.3 Hambatan pengguna dalam pemakaian aplikasi halodoc.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



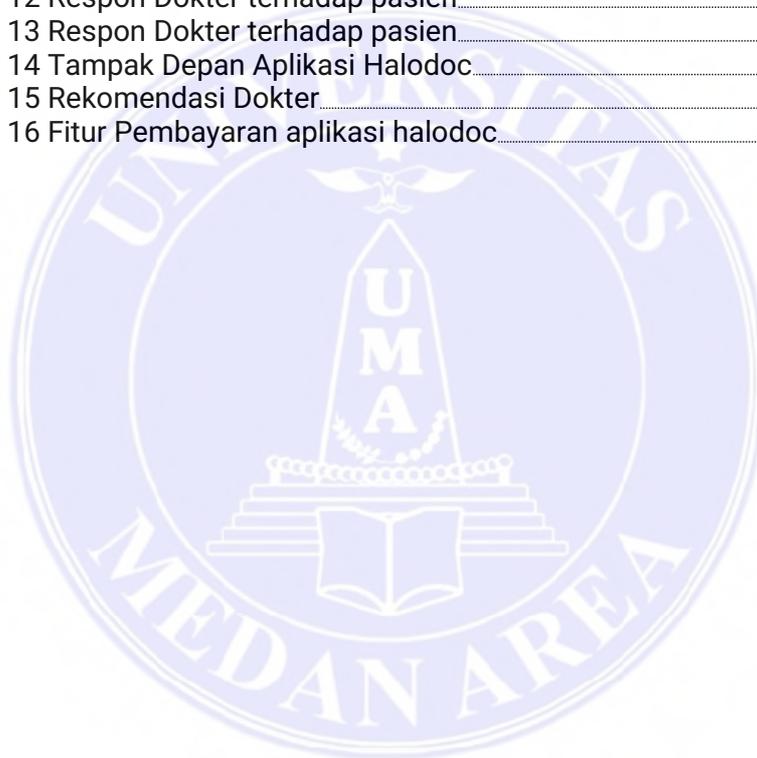
## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2 Rencana Penelitian.....	36
Tabel 3 Gambaran Informan.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Fitur Chat Dengan Dokter.....	26
Gambar 2 Fitur Beli Obat.....	27
Gambar 3 Alur Pikir Penelitian.....	34
Gambar 4 Logo Halodoc.....	43
Gambar 5 Harga konsultasi di fitur psikolog klinis.....	59
Gambar 6 Harga konsultasi di fitur chat dengan dokter kulit (kiri) dan dokter umum (kanan).....	60
Gambar 7 Fitur Tambahan Pada Aplikasi Halodoc.....	61
Gambar 8 Rating pada dokter halodoc.....	62
Gambar 9 Promo halodoc.....	63
Gambar 10 Salam pembuka dari dokter.....	67
Gambar 11 Pertanyaan terbuka dari dokter saat konsultasi.....	68
Gambar 12 Respon Dokter terhadap pasien.....	69
Gambar 13 Respon Dokter terhadap pasien.....	70
Gambar 14 Tampak Depan Aplikasi Halodoc.....	75
Gambar 15 Rekomendasi Dokter.....	76
Gambar 16 Fitur Pembayaran aplikasi halodoc.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	84
Lampiran 3 Dokumentasi.....	85
Lampiran 4 Surat Pernyataan.....	89



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi komunikasi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap pelayanan kesehatan yang baik. Untuk mewujudkan layanan tersebut diperlukan suatu sistem pelayanan yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu aplikasi Halodoc agar pelayanan kesehatan menjadi lebih komunikatif dan efisien. Sistem layanan kesehatan pada aplikasi Halodoc hadir untuk berpartisipasi dan menjadi bagian yang sangat penting dalam memberikan layanan yang berorientasi pada konsumen.

Kebutuhan layanan kesehatan yang cepat, efisien dan efektif menjadi tuntutan masyarakat saat ini. Hal tersebut telah membuat dunia kesehatan di Indonesia menjadi tertantang untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan terbaik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Seorang pasien dapat mengakses layanan kesehatan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih ringkas sekaligus dapat memilih berhubungan dengan dokter sesuai kebutuhan hanya melalui gadget tanpa perlu bersusah payah mengantre. Di aplikasi Halodoc juga tersedia beberapa layanan kesehatan yang bisa digunakan para penggunanya secara cepat, akurat, aman dan terpercaya.

Studi di bidang komunikasi kesehatan memperlihatkan tentang

semakin pentingnya proses komunikasi dalam mencapai standar kesehatan dan tujuan promosi kesehatan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Gary Kreps dan Don O'Hair pada tahun 1995 melaporkan mengenai pentingnya pengaruh strategi dan program komunikasi yang diperkenalkan pada tingkat individu, diadik, kelompok, organisasi dan masyarakat) mengenai pengetahuan dan perilaku sehat.

Komunikasi kesehatan bersentuhan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Penemuan dan perkembangan teknologi komputer yang terkoneksi melalui jejaring internet mendorong perkembangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses komunikasi kesehatan. Melalui teknologi informatika, database kesehatan bisa menjadi lebih mudah disimpan, diolah, dan digunakan pada saat dibutuhkan.

Penggunaan aplikasi Halodoc perlu melibatkan aktivitas komunikasi, yaitu komunikasi terapeutik berperan penting. Komunikasi Terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi tenaga kesehatan yang direncanakan dan dilakukan dalam membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, tenaga kesehatan akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi tenaga kesehatan dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan tenaga kesehatan.

Dikutip dari website Halodoc (2023) dijelaskan bahwa Halodoc adalah perusahaan *Start Up* yang dirintis Jonathan Sudharta melalui

*Mhealth Tech* sekitar 9 tahun silam, atau lebih tepatnya di tahun 2016. Untuk memanfaatkan layanan tersebut, pengguna hanya perlu menginstall aplikasi Halodoc ini di smartphone miliknya. Pengguna bisa memilih *fitur chat, voice* atau *video call* yang menjadi fitur favorit pengguna untuk berkomunikasi dengan dokter menggunakan aplikasi

Halodoc, Agar dapat berinteraksi langsung dengan dokter, pengguna dapat melakukan top-up saldo pada akun aplikasi Halodoc melalui metode pembayaran *Credit Card, DOKU, ePay BRI & ATM Transfer*. Halodoc juga mempunyai beberapa fitur layanan yang bisa digunakan oleh pengguna yaitu fitur layanan utama *Fitur Chat* dengan Dokter, Toko Kesehatan, *Buat Janji RS/Offline*, dan *Layanan Home Lab*.

Fitur layanan khusus terdiri dari fitur-fitur seperti Layanan Bidan, Tes COVID-19, Perawatan Kanker, Perawatan Diabetes, Kesehatan Jantung, Kesehatan Mental, Kesehatan Seksual, Kesehatan Kulit, Kesehatan Hewan, Parenting dan Imunisasi. Serta Penunjang Kesehatan yaitu fitur-fitur di Platform Halodoc seperti Langganan, Asuransiku, Proteksi Kesehatan, Kalender Menstruasi, Kalkulator BMI, Kalender Kehamilan, Risiko Jantung, Risiko Diabetes, Pengingat Obat, Tes Depresi, Tes Gangguan Kecemasan.

Telemedis dikenal sebagai layanan kesehatan jarak jauh dilakukan oleh staff profesional dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk pertukaran informasi yang valid dalam diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan untuk melanjutkan pendidikan penyedia layanan kesehatan yang bertujuan

untuk memajukan kesehatan individu dan komunitas (WHO, 2010).

Mirip dengan layanan kesehatan yang disampaikan secara online Secara konvensional, telemedis mengandalkan kepuasan pasien sebagai satu-satunya sumber informasi yang dapat menunjukkan bagaimana pelayanannya penerimaan dan pemenuhan harapan pasien (Kruse et al., 2017). Perlu diketahui bahwa layanan telemedis masih tergolong baru di Indonesia karena sebelumnya pandemi COVID-19 terjadi, masyarakat Indonesia lebih memilih demikian datang ke fasilitas kesehatan bukan melalui aplikasi.

Kepuasan adalah elemen kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pengguna setelah menerima layanan. Banyaknya kemudahan yang dapat ditawarkan dalam penggunaan smartphone menjadikan masyarakat, khususnya masyarakat Indonesia menjadi ketergantungan akan kemudahan yang didapatkan saat ini. Salah satunya e-commerce yang berkembang di Indonesia yang berupa teknologi aplikasi kesehatan atau telemedicine merupakan salah satu bentuk teknologi komunikasi antara tenaga kesehatan anatara lain, dokter umum atau dokter spesialis untuk saling berkomunikasi dengan pasien-pasiennya tanpa adanya halangan jarak.

Halodoc kini telah membuka penawaran utilitas kesehatan, serta obat-obat online di lima puluh kota di Indonesia. Pelanggan Halodoc dapat mencari dokumen secara online untuk membicarakan kondisi kesehatan mereka, kemudian setelah dokter mendiagnosis gejala yang dialami orang tersebut, mereka akan menerima pengiriman obat yang ideal.

Komunikasi antara dokter dan pasien adalah komponen penting dalam proses penyembuhan pasien karena termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik, ramah dan menenangkan justru memicu energi positif pasien untuk optimis akan kesembuhan penyakitnya. Empati yang diberikan dokter lewat komunikasi verbal dan nonverbal pada akhirnya akan menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), pertukaran informasi (*exchange of information*), dan pengambilan keputusan medis (*medical decision making*) (Liansyah & Kurniawan,2015).

Peneliti tertarik dengan masalah yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik aplikasi halodoc pada fitur *chat with doctor* serta pengalaman pasien dalam pemakaian aplikasi tersebut . Disini peneliti ingin tahu bagaimana komunikasi terapeutik melalui media aplikasi halodoc memberikan pengalaman yang baik kepada pasien di aplikasi tersebut. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut mengenai komunikasi terapeutik pada fitur chat with doctor pada aplikasi halodoc di kota medan, yang dituangkan dalam judul “Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Pasien (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan )”.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini, maka fokus penelitian ini adalah membahas “Komunikasi Terapeutik Dokter Dan

Pasien (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan)”. Fokus informan yang di ambil merupakan Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc. Dengan fokus penelitian ini maka selanjutnya penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada rumusan masalah.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa motif pasien dalam penggunaan aplikasi halodoc?
2. Bagaimana Pengalaman Komunikasi Terapeutik Aplikasi Halodoc Kepada Pengguna Halodoc?
3. Apa Hambatan pengguna dalam pemakaian aplikasi halodoc?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan deskripsi yang telah diuraikan, maka Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui Motif Pasien dalam Penggunaan Aplikasi Halodoc.
2. Mengetahui Pengalaman Komunikasi Terapeutik Aplikasi Halodoc Kepada Pengguna Halodoc.
3. Mendeskripsikan Hambatan pengguna dalam pemakaian aplikasi halodoc.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang dapat berguna dan dirasakan oleh penulis maupun orang lain.

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

## 1) Secara Praktis

### 1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengguna Halodoc serta dapat menjawab tujuan penelitian yaitu bagaimana komunikasi terapeutik pada pengguna aplikasi halodoc, sehingga menjadi acuan dalam Memperhatikan Komunikasi Terapeutik Pada Tenaga Kesehatan.

### 2. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area.

## 2) Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta memberikan kontribusi keilmuan kepada civitas akademika dalam bidang komunikasi.

## 3) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas tentang Komunikasi Terapeutik di bidang ilmu komunikasi Kesehatan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teoritis

##### 2.1.1 Teori Fenomenologi

Teori-teori yang ada dalam penelitian ini hanya bermaksud memberikan panduan, gambaran kesinambungan antara satu teori dengan teori yang lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Pengambilan sejumlah teori menurut pertimbangan peneliti sangat relevan dengan konteks dan fokus penelitian tentang komunikasi terapeutik perawat dalam menangani pasien. Adapun teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Fenomenologi Alfred Schutz.

Fenomenologi dari pemikiran Schutz adalah memahami perilaku sosial (berdasarkan perilaku orang atau orang lain di masa lalu, sekarang dan masa depan) melalui interpretasi. Dengan kata lain, perilaku sosial didasarkan pada pengalaman, makna, dan kesadaran. Menurut Schutz, dunia sosial merupakan sesuatu yang intersubjektif dan pengalaman yang penuh makna, dalam ini makna tindakan yang identik dengan motif yang mendasari tindakan tersebut.

Fenomenologi menurut Schultz adalah bagaimana manusia menguasai makna yang muncul dari motivasi yang ada dan bagaimana memahami tindakan dan proses manusia dalam memahami suatu masalah atau peristiwa sebagai makhluk yang memiliki akal sehat. Maksudnya adalah bagaimana manusia memahami realitas yang ada

dalam mencari kualitas dirinya.

### 2.1.2 Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik memiliki tujuan dan manfaat dalam mengembangkan pribadi pasien ke arah yang positif atau adaptif serta metode atau teknik yang diterapkan (mundakir, 2006). *Listening* (mendengar) adalah Fondasi Utama pada komunikasi terapeutik, Pertanyaan terbuka (*Open Question*) adalah teknik yang bisa membantu klien dalam mengungkapkan perasaan serta pikirannya, Mengulangi (*Restating*) pokok pikiran yang diucapkan oleh pasien dengan bahasa sendiri, pokok pikiran yang diucapkan oleh pasien dengan bahasa sendiri, menyimpulkan dan dapat mulai untuk menganjurkan hal apa saja yang harus dilakukan oleh pasien dalam menyokong proses penyembuhannya.

Komunikasi terapeutik dalam penggunaan telemedicine berkaitan dengan kemajuan teknologi yang dikenal sebagai media baru. Media baru mencakup berbagai perangkat teknologi komunikasi yang memfasilitasi digitalisasi dan penggunaan pribadi yang luas sebagai alat komunikasi.

Adapun syarat-syarat serta faktor penghambat dalam komunikasi terapeutik kemampuan menganalisa, penafsiran yang berbeda disebabkan karena pengalaman masa lalu, *one-way communication*, kebutuhan yang berbeda, memberi jaminan yang tidak realistis, menginformasikan apa yang wajib dilaksanakan penderita, membicarakan hal bersifat privasi, menagih bukti, menyampaikan atau memberikan kritik tentang terkait perasaan pasien, menghabiskan waktu

dengan banyak bicara yang mana seharusnya yang dilakukan adalah mendengarkan, pesimis.

Pernyataan dokter merupakan rasa empatinya sebagai dokter kepada pasiennya. Rasa empati yang dilakukan oleh dokter pada pasien seperti menyapu bahu pasien agar semangat dalam menjalani pengobatan dan kesembuhan.

Menurut sheldon (2009) komunikasi terapeutik adalah proses yang berkesinambungan antara perawat dan pasien mengembangkan hubungan tidak hanya untuk berbagi informasi tetapi juga membantu pertumbuhan dan penyembuhan.

Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan sendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik perlu untuk meningkatkan layanan di semua bidang secara terpadu, terencana, dan baik komunikasi terapeutik, jika komunikasi terapeutik yang diberikan di layanan rawat jalan sudah bagus pasien akan merasa puas dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit, sehingga derajat kesembuhannya pasien akan meningkat.

Tujuan komunikasi terapeutik adalah untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang mendukung, empatik, dan memfasilitasi proses penyembuhan atau perubahan psikologis dalam konteks terapi atau perawatan. Komunikasi terapeutik melibatkan interaksi antara seorang profesional kesehatan (seperti psikolog, psikiater, perawat, terapis fisik, dll.) dan pasien atau klien mereka. Tujuannya adalah untuk

memfasilitasi pemahaman yang lebih baik tentang masalah kesehatan atau psikologis yang dihadapi pasien, serta untuk membantu pasien mengatasi kesulitan emosional, fisik, atau mental mereka.

Interaksi yang dirancang untuk mendukung proses penyembuhan atau perawatan pasien dengan fokus pada hubungan yang penuh empati, mendengarkan secara aktif, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Di aplikasi seperti Halodoc, komunikasi terapeutik sangat penting karena layanan kesehatan dilakukan melalui platform digital, yang berbeda dari interaksi tatap muka. Kejelasan informasi menjadi hal utama, karena dokter dan tenaga medis harus memastikan pasien memahami diagnosis dan instruksi medis dengan bahasa yang sederhana, menghindari penggunaan istilah yang rumit. Selain itu, meskipun komunikasi dilakukan secara virtual, menunjukkan empati tetap krusial. Mendengarkan keluhan pasien, merespons dengan nada yang menenangkan, serta memberikan rasa nyaman dapat membantu mengurangi kecemasan pasien. Dalam memberikan saran medis, tenaga kesehatan juga harus menyampaikan umpan balik yang konstruktif tanpa nada menghakimi, melainkan dengan motivasi positif dan langkah-langkah konkret yang dapat diambil pasien.

Kerahasiaan informasi menjadi elemen penting karena interaksi dilakukan secara online, sehingga menjaga privasi pasien harus menjadi prioritas. Selain itu, dukungan berkelanjutan juga harus diutamakan, memastikan pasien merasa bisa kembali berkomunikasi jika memerlukan bantuan lebih lanjut. Dengan komunikasi terapeutik yang efektif, aplikasi

seperti Halodoc dapat membangun kepercayaan dan hubungan positif antara pasien dan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

### 2.1.3 New Media

Teori media baru merupakan teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy (1990) menyatakan bahwa media baru adalah teori yang membahas tentang perkembangan media konvensional menuju digital. Dalam teori media baru, ada dua pandangan yang dikemukakan Menurut Pierre Levy, yang pertama adalah pandangan tentang interaksi sosial, yang mana membedakan media menurut kedekatannya dengan interaksi tatap muka. Pierre Levy memandang *World Wide Web* (WWW) sebagai lingkungan informasi yang terbuka, fleksibel dan dinamis, yang memungkinkan manusia mengembangkan orientasi pengetahuan baru dan juga terlibat dalam dunia demokratis yang saling berbagi dan pemberian kekuasaan yang lebih interaktif. Kedua, pandangan integrasi sosial, yang merupakan media gambar bukan berupa informasi, interaksi, atau penyebarannya, melainkan dalam bentuk ritual, atau bagaimana manusia menggunakan media sebagai cara untuk menciptakan masyarakat. Media bukan sekedar instrumen informasi atau cara untuk mencapai kepentingan diri sendiri, tetapi menyatukan kita dalam suatu bentuk masyarakat dan memberi kita rasa memiliki.

Media baru atau *new media* merupakan istilah yang digunakan untuk berbagai teknologi komunikasi dengan digitalisasi dan ketersediaannya yang luas untuk penggunaan pribadi sebagai alat

komunikasi (McQuail, 2011). Flew mendefinisikan *New Media* yang ditekankan pada format isi media yang dikombinasi dan kesatuan data baik teks, suara, gambar, dan sebagainya dalam format digital.

Pada era sekarang ini jaringan internet sangat memudahkan orang dalam mengakses bentuk-bentuk baru dari media komunikasi. *New media* mencakup berbagai aspek. Pertama, sebagai hiburan, kesenangan, dan pola konsumsi media. Kedua, new media merupakan cara baru dalam merepresentasikan dunia sebagai masyarakat virtual. Ketiga, merupakan bentuk hubungan baru antara pengguna dengan teknologi media. Keempat, merupakan sebuah pengalaman baru dari gambaran baru seseorang, identitas dan komunitas. Kelima, merupakan konsepsi hubungan biologis tubuh dengan teknologi media. Dan yang terakhir, mencakup budaya media, industri, ekonomi, akses, kepemilikan, kontrol, dan regulasi.

New media atau media online didefinisikan sebagai produk dari komunikasi termediasi teknologi yang terdapat bersama dengan komputer digital. Definisi lain media online adalah media yang di dalamnya terdiri dari gabungan berbagai elemen. Itu artinya terdapat konvergensi media di dalamnya, dimana beberapa media dijadikan satu. New media merupakan media yang menggunakan internet, media online, berbasis teknologi.

Media baru, faktanya, merupakan alternatif media tradisional, dan kekhususannya tercermin dalam budaya digital. Media baru biasanya mencakup blog, podcast, penerbitan video dan layanan berbagi

(misalnya, Youtube, jaringan social (misalnya, Facebook, microblogging (misalnya, Twitter dan Instagram, konferensi video, system pesan instan (ICQ, AOL, dan Whatsapp) dan lainnya. Media baru memiliki karakteristik seperti multimedia, interaktivitas dan hipertekstualitas. Proses komunikasi di media baru dibedakan dengan kecepatannya dalam penyebaran informasi, keterbukaan dan singkat.

*New media* merupakan teknologi yang menghubungkan media teknologi digital menggunakan sistem komputerisasi yang terhubung langsung dengan jaringan. Media dengan perkembangan teknologi membuat kehidupan menjadi terintegrasi media sosial dan digital di internet. Masyarakat selalu tertarik untuk mencoba informasi atau sesuatu yang baru dan tidak terlalu mengetahui apa akibatnya. Masyarakat diarahkan untuk memanfaatkan internet sebagai sumber informasi yang bermanfaat dalam mencari serta menunjang kebutuhan secara maju. Setiap hari masyarakat selalu dekat dan mengonsumsi produk-produk media.

Studi di bidang komunikasi kesehatan memperlihatkan tentang semakin pentingnya proses komunikasi dalam mencapai standar kesehatan dan tujuan promosi kesehatan. Media internet merupakan alat yang penting untuk membantu penunjang Tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup yang diinginkan. Dalam hal ini, literasi media sangat diperlukan bagi Masyarakat dalam memaknai informasi serta kebutuhan kesehatan yang diterima melalui media massa dan internet.

Adapun dalam kajian komunikasi, internet merupakan fasilitas interaksi dengan jaringan yang dapat terhubung secara global. Semakin berkembangnya zaman, semakin tinggi pula peradaban melalui internet sebagai sarana penyampaian pesan, khususnya media sosial.

Berikut merupakan ciri-ciri yang terdapat dalam *new media* :

1) *Digital*

*New Media* memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga mampu merubah informasi menjadi sebuah data yang tidak berbentuk fisik.

2) *Interaktif*

Melalui *new media*, para pengguna dapat melakukan interaksi dengan pengguna *new media* lainnya.

3) *Hypertext*

Pada *new media* terdapat sebuah sistem atau jaringan yang dapat memindahkan pengguna ke konten yang berbeda dengan cepat.

4) *Dispersal*

*New media* menyediakan akses komunikasi dan informasi yang lebih luas dengan biaya yang lebih murah

5) *Shared*

*New media* melibatkan interaksi secara langsung dengan para penggunanya sehingga dapat memberikan akses yang lebih luas pada pengguna untuk berbagi dengan pengguna lainnya.

6) *Virtual*

Dalam penggunaannya new media digunakan sebagai wadah digital atau virtual yang mampu menghubungkan para pengguna tanpa menegenal jarak dan waktu.

7) Global & Lokal

*New media* memberikan fasilitas komunikasi dari informasi yang lebih luas sehingga mampu menjangkau komunitas global dengan internet.

8) *Everywhere at once*

*New media* sudah menjadi bagian dalam setiap aspek kehidupan kita. Hal ini disebabkan karena new media mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan mencari informasi.

## 2.2 Landasan Konseptual

### 2.2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu aspek paling fundamental dalam interaksi manusia yang mencakup proses pertukaran informasi, ide, atau emosi antara dua atau lebih individu, kelompok, atau entitas. Komunikasi memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia, baik di lingkungan sosial, profesional, maupun pribadi. Secara umum, komunikasi dapat berlangsung dalam bentuk verbal, non-verbal, tertulis, atau visual, tergantung pada media dan konteks yang digunakan.

Pengertian komunikasi dapat dilihat dari Etimologi (bahasa) dan terminologi (istilah) Dari sudut etimologi, menurut Roud honah dalam buku ilmu komunikasi, dibagi menjadi beberapa kata diantaranya "*communicare*"

yang berarti berpartisipasi atau member tahukan, Communis opinion yang berarti pendapat umum. Raymond S. Ross yang dikutip oleh Deddy Mulyana dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar mengemukakan bahwa "Komunikasi atau *Communication* dalam bahasa inggris berasal dari kata latin *Communis* yang beberarti membuat sama".

Sedangkan secara "*terminologi*" ada banyak ahli yang mencoba mendefinisikan diantaranya Hovland, Janis dan Kelley seperti yang dikemukakan oleh Forsdale bahwa "komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain".

Menurut Laswel bahwa "komunikasi itu merupakan jawaban terhadap who says what in which medium to whom with what effect (siapa mengatakan apa dalam media apa kepada siapa dengan apa efeknya).

### 2.2.1 Komponen-komponen Utama Komunikasi

1. Pengirim (*Sender*) : Pengirim adalah pihak yang memulai komunikasi. Pengirim bertanggung jawab untuk memformulasikan pesan dan memilih saluran yang tepat untuk menyampaikan pesan tersebut. Pengirim juga harus mempertimbangkan bagaimana penerima akan memahaminya.
2. Pesan (*Message*): Pesan adalah inti dari komunikasi, yang berisi informasi atau ide yang ingin disampaikan oleh pengirim. Pesan ini bisa dalam berbagai bentuk, seperti kata-kata, gambar, simbol, ataupun ekspresi non-verbal.

3. Saluran atau Media (*Channel*) : Saluran adalah medium yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima. Saluran ini bisa berupa lisan, tertulis, media sosial, email, telepon, atau bahasa tubuh. Pemilihan saluran yang tepat sering kali mempengaruhi efektivitas komunikasi.
4. Penerima (*Receiver*): Penerima adalah orang atau kelompok yang menerima pesan yang disampaikan. Penerima bertanggung jawab untuk menginterpretasikan pesan berdasarkan pengalaman, budaya, dan konteks yang mereka miliki.
5. Umpan Balik (*Feedback*): Umpan balik adalah respons yang diberikan oleh penerima setelah mereka menerima dan memahami pesan tersebut. Umpan balik sangat penting dalam komunikasi karena memungkinkan pengirim mengetahui apakah pesan tersebut diterima dan dimengerti dengan benar.
6. Konteks (*Context*) : Konteks adalah latar belakang atau situasi di mana komunikasi berlangsung, termasuk faktor-faktor seperti budaya, lingkungan sosial, atau keadaan psikologis pengirim dan penerima. Konteks mempengaruhi cara pesan disampaikan dan dipahami.

Adapun komunikasi menurut para ahli diantaranya yaitu :

1. Thomas M. Scheidel. Menurutnya manusia itu pada umumnya berkomunikasi untuk saling menyatakan dan mendukung identitas diri mereka dan untuk membangun interaksi sosial dengan orang-orang disekelilingnya serta untuk mempengaruhi orang lain

agar berfikir, merasa, ataupun bertindak seperti apa yang diharapkan.

2. Rudolf F. Verderber. Menurutnya, komunikasi memiliki fungsi yakni fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Fungsi sosial bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan, membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain. Sedangkan fungsi pengambilan keputusan ialah memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan terhadap sesuatu pada saat tertentu.
3. Gordon I. Zimmerman. Beliau menjelaskan bahwa komunikasi itu berguna dalam menyelesaikan setiap tugas penting bagi kebutuhan kita, juga untuk memberi sandang pangan kepada diri sendiri dan memuaskan kepenasaran kita kepada lingkungan, serta untuk menikmati hidup. Selain itu, hal terpenting dari komunikasi ialah untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain disekitar kita.

### 2.2.3 Unsur-unsur komunikasi

#### 1. Komunikator

Proses komunikasi komunikator berperan penting karena mengerti atau tidaknya lawan bicara tergantung cara penyampaian komunikator. "Komunikator berfungsi sebagai encoder, yakni sebagai orang yang memformulasikan pesan yang kemudian menyampaikan kepada orang lain, orang yang menerima pesan ini adalah komunikan yang berfungsi sebagai decoder, yakni menerjemahkan lambanglambang pesan konteks

pengertian sendiri.

Komunikator harus tahu khalayak mana yang dijadikan sasaran dan tanggapan apa yang diharapkannya. Ia harus trampil dalam mensandi pesan dengan memperhitungkan bagaimana komunikasi sasaran biasanya mengawas sandi pesan. Komunikator harus mengirimkan pesan melalui media yang efisien dalam mencapai khalayak sasaran. Agar komunikasi efektif, proses persandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawas sandian oleh komunikan.

Wilbur Schramm melihat pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin pengalaman (*field of experience*) komunikator tumpang tindih dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang di komunikasikan. Komunikator akan dapat mensandi dan komunikan akan dapat mengawas sandi hanya dalam istilah-istilah pengalaman yang dimiliki masing-masing. Memang ini merupakan beban bagi komunikator dari strata sosial yang satu yang ingin berkomunikasi secara efektif dengan komunikan dari strata sosial yang lain. Akan tetapi, di dalam teori komunikasi dikenal istilah empati, yang berarti kemampuan memproyeksikan diri kepada peranan orang lain.

Jadi, antara komunikator dengan komunikan terdapat perbedaan dalam kedudukan, jenis pekerjaan, agama, suku, bangsa, tingkat pendidikan, ideologi, dan lain- lain, jika komunikator bersikap empati, komunikasi tidak akan gagal. (Effendy, O.U., 1994).

## 2. Pesan

Adapun yang dimaksud pesan dalam proses komunikasi adalah suatu informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. "pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan verbal dapat secara tertulis seperti: surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio, dan sebagainya. Pesan non verbal dapat berupa isyarat, gerakan badan dan ekspresi muka dan nada suara.

Ada beberapa bentuk pesan, diantaranya:

- 1) Informatif, yakni memberikan keterangan-keterangan dan kemudian komunikan dapat mengambil kesimpulan sendiri.
- 2) Persuasif, yakni dengan bujukan untuk membangkitkan pengertian dan kesadaran seseorang bahwa apa yang kita sampaikan akan memberikan rupa pendapat atau sikap sehingga ada perubahan, namun perubahan ini adalah kehendak sendiri.
- 3) Koersif, yakni menggunakan sanksi-sanksi. Bentuknya terkenal dengan agitasi, yakni dengan penekanan-penekanan yang menimbulkan tekanan batin diantara sesamanya dan pada kalangan public.

### 2.3 Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan memberi kontribusi dan menjadi bagian dari upaya pencegahan penyakit serta promosi kesehatan. Komunikasi kesehatan juga dianggap relevan dengan beberapa konteks dalam bidang kesehatan, termasuk didalamnya hubungan antara ahli medis dengan pasien, daya jangkau individu dalam mengakses serta memanfaatkan

informasi kesehatan, kepatuhan individu pada proses pengobatan yang harus dijalani serta kepatuhan dalam melakukan saran medis yang diterima, bentuk penyampaian pesan kesehatan dan kampanye kesehatan penyebaran informasi mengenai resiko kesehatan pada individu dan populasi, gambaran secara garis besar profil kesehatan di media massa dan budaya, pendidikan bagi pengguna jasa kesehatan bagaimana mengakses fasilitas kesehatan umum serta sistem kesehatan dan perkembangan aplikasi program seperti telekesehatan.

Komunikasi kesehatan meningkatkan kesadaran individu tentang isu-isu kesehatan, masalah kesehatan, resiko kesehatan serta solusi kesehatan. Peningkatan kesadaran individu akan hal-hal tersebut ini berdampak pada keluarga serta lingkungan komunitas individu. Contohnya bila dalam sebuah keluarga ada anggota keluarga yang menderita sakit diabetes (isu kesehatan dan masalah kesehatan).

Komunikasi Kesehatan (*Health Communication*). Komunikasi dan kesehatan adalah dua kata yang tidak bisa terpisahkan, sejalan dengan berkembangnya kajian komunikasi kesehatan. Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, dinamika kehidupan individu dan masyarakat termasuk didalamnya migrasi darisatu wilayah ke wilayah lainnya ikut memberikan sumbangan untuk perkembangan kajian komunikasi kesehatan. Informasi adalah kata kunci, karena informasi yang diperoleh dari proses komunikasi adalah modal dalam membuat pilihan dan keputusan individu. Keberadaan informasi mengenai kesehatan memungkinkan pengetahuan dan pemahaman individu

mengenai kesehatan meningkat.

Komunikasi kesehatan memiliki proses dan karakteristik yang sama dengan komunikasi massa pada umumnya, yaitu seperti berikut :

- 1) Komunikator Terlembagakan. Kita telah memahami bahwa dalam penyampaian informasi komunikasi kesehatan menggunakan mediamassa. Contoh, secara kronologis susunan pesan dari komunikator sampai pesan itu akan diterima oleh komunikan melalui banyak tahapan proses. Contoh pada media televisi, melibatkan banyak pihak seperti: juru kamera, juru lampu, pengarah acara, juru make-up. Floor manager, dan lain-lain;
- 2) Pesan Bersifat Umum. Komunikasi kesehatan dalam melibatkan media massa mempunyai pesan yang bersifat terbuka, artinya komunikasi ini ditujukan untuk banyak orang;
- 3) Komunikan Anonim dan Heterogen. Dalam komunikasi massa, komunikator tidak mengenal komunikan (anonim), karena komunikasinya menggunakan media dan tidak tatap muka. Disamping anonim, komunikan dalam komunikasi massa adalah heterogen, karena terdiri dari beberapa lapisan masyarakat yang berbeda. Berdasarkan faktor usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, latar belakang budaya, agama, sosial dan ekonomi;
- 4) Komunikasi bersifat Satu Arah. Komunikasi massa memiliki ciri yang menunjukkan kelemahannya. Dalam penyampaian pesan,

seorang komunikator berperan secara aktif, namun sebaliknya komunikator berperan secara pasif dalam menanggapi pesan yang diperoleh dari komunikator. Antara komunikator dan komunikator sama-sama tidak dapat melakukan dialog;

- 5) Umpan Balik (*Feedback*) Tertunda (*Delayed*). *Feedback* merupakan komponen penting dalam berlangsungnya sebuah komunikasi. Efektivitas komunikasi seringkali dapat dilihat dari *feedback* yang disampaikan oleh komunikator (Ardianto, t.t.)

Komunikasi kesehatan memberi kontribusi dan menjadi bagian dari upaya pencegahan penyakit serta promosi kesehatan. Komunikasi kesehatan juga dianggap relevan dengan beberapa konteks dalam bidang kesehatan, termasuk didalamnya hubungan antara ahli medis dengan pasien, daya jangkau individu dalam mengakses serta memanfaatkan informasi kesehatan, kepatuhan individu pada proses pengobatan yang harus dijalani serta kepatuhan dalam melakukan saran medis yang diterima, bentuk penyampaian pesan kesehatan dan kampanye kesehatan penyebaran informasi mengenai resiko kesehatan pada individu dan populasi, gambaran secara garis besar profil kesehatan di media massa dan budaya, pendidikan bagi pengguna jasa kesehatan bagaimana mengakses fasilitas kesehatan umum serta sistem kesehatan dan perkembangan aplikasi program seperti telekesehatan.

## 2.4 Telemedicine

*Telemedicine* adalah layanan berbasis teknologi yang memungkinkan konsultasi layanan kesehatan dilakukan dari jarak jauh.

Sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024), telemedis diartikan sebagai penyediaan layanan kesehatan jarak jauh dengan cara profesional kesehatan (dalam hal ini Tenaga Kesehatan) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini mencakup pertukaran informasi untuk diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan untuk penyedia layanan kesehatan, dengan tujuan meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

*Telemedicine* di dunia kesehatan Merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kesehatan dari jarak jauh. Ini melibatkan interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien yang terpisah secara fisik, menggunakan berbagai teknologi seperti video konferensi, panggilan suara, pesan teks, dan platform komunikasi online. Berikut adalah beberapa aspek dan komponen utama dari telemedicine di dunia kesehatan.

*Telemedicine* memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan penyedia layanan kesehatan tanpa harus hadir secara fisik di klinik atau rumah sakit. Konsultasi ini dapat mencakup pemberian saran medis, diagnosis, dan perencanaan perawatan.

## 2.5 Media Komunikasi Online Berbasis Layanan Kesehatan

Aplikasi halodoc berfungsi sebagai media komunikasi kesehatan online yang menghubungkan antara dokter dan pasien melalui smartphone dengan menginstal aplikasi halodoc melalui play store bagi

pengguna android atau apps store bagi pengguna ios. Pasien bisa konsultasi dengan berbagai dokter spesialis sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pasien, setelah memilih dokter, pasien bisa langsung berkomunikasi dengan dokter secara dua arah terkait penderitaan yang dialami oleh pasien secara chatting atau berbalas pesan melalui ruang obrolan aplikasi halodoc, tidak hanya berbalas pesan tetapi keduanya juga bisa mengirim foto atau berkas yang diperlukan dalam ruang obrolan tersebut sehingga bisa tercapai tujuan yang diinginkan dalam melakukan komunikasi tersebut.

## 2.6 Halodoc

Halodoc menawarkan layanan kesehatan yang disederhanakan kepada jutaan orang di Indonesia melalui internet. Layanan utama Halodoc adalah memberikan kemudahan akses kesehatan melalui aplikasi online dan mempermudah layanan kesehatan khususnya di Indonesia. Halodoc sudah bermitra dengan lebih dari 20 ribu dokter dan lebih dari 4 ribu apotek di Indonesia.

Sementara itu, dari sisi pengguna, Halodoc mengklaim ada sekitar 18 juta pengguna aktif yang menggunakan platform mereka, namun itu masih belum cukup untuk mencapai tujuan mereka untuk menyederhanakan layanan kesehatan kepada jutaan orang di Indonesia melalui internet, mereka memiliki niat untuk memperbaiki keadaan. yang membuat pelayanan kesehatan memiliki waktu tunggu yang lama; seperti dokumentasi, biaya administrasi, dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan medis lainnya (Isna 2020).

Jumlah pengguna, pertumbuhan basis pengguna, dan jumlah transaksi dalam aplikasi menjadi faktor utama Halodoc untuk mempertahankan bisnisnya. Tanpa pengguna dan aktivitas transaksi di dalam aplikasi, perusahaan akan terhambat untuk melakukan aktivitasnya dan akan kehilangan potensi sumber pendapatan. Pengamatan awal yang dilakukan terhadap review pengguna di Google Playstore dan Apple Store, masih banyak pengguna yang memberikan rating bintang satu dengan ulasan negatif. Informasi farmasi yang kurang lengkap, persediaan apotek yang terlalu jauh dari lokasi pengguna menyebabkan waktu pengiriman yang lama, dan informasi harga yang tidak jelas merupakan review negatif terhadap aplikasi Halodoc yang dapat membuat aplikasi tidak dapat memenuhi harapan pengguna untuk memberikan layanan kesehatan dari Halodoc.

Startup yang diluncurkan pada 2016 lalu ini telah menggandeng beberapa perusahaan asuransi yakni Allianz, FWD, Prudential, Mediclin, AXA Mandiri, AXA Mandiri Corporate Solutions, Cigna, BRI Life, ABDA, Avrist, Asuransi Syariah Keluarga Indonesia, Hanwha, AXA General Indonesia, AXA Financial Indonesia dan AIA Financial untuk mempermudah layanan konsumen.

Untuk saat ini, halodoc telah menggandeng 1.000 jaringan apotek, bekerja sama dengan 500 rumah sakit, dan 20.000 dokter umum maupun spesialis.

Aplikasi ini memerlukan koneksi internet untuk dapat menggunakan layanan. Selain bekerja sama dengan beberapa

perusahaan asuransi, halodoc juga bekerja sama dengan startup di bidang transportasi, yaitu Gojek dan layanan pemeriksaan laboratorium prodia. Pengguna dapat menambahkan anggota keluarganya dalam satu akun, sehingga menjadi lebih mudah untuk konsultasi.

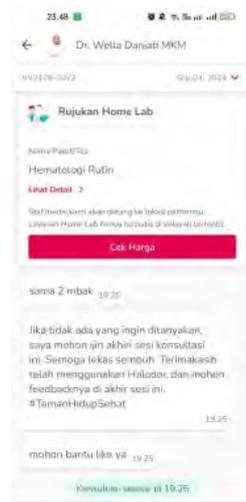
Halodoc juga mempunyai beberapa fitur yang bisa digunakan oleh pengguna, yakni :

### 1. **Fitur Hubungi Dokter (*Chat With Doctor*)**

Fitur chat with doctor ini memfasilitasi para dokter rekanan halodoc sebagai penyedia layanan yang bisa berinteraksi dengan pengguna atau pasien melalui video call, voice call maupun chat yang dapat diakses melalui website halodoc maupun aplikasi halodoc. Walaupun terdapat pilihan voice call dan video call, pengguna tetap harus bertanya terlebih dahulu kepada dokter karena hal ini tergantung pada ketersediaan masing-masing dokter pada saat dihubungi.

Pada fitur chat with doctor ini pengguna bisa mengirim gambar atau foto yang berkaitan dengan kondisi yang ingin ditanyakan kepada dokter, dan kita dapat mengirim gambar atau foto dengan format jpg, png, dan bitmap. Satu sesi konsultasi ini terhitung 30 menit sampai dengan 1 jam dari waktu sesi dimulai atau hingga dokter mengakhiri sesi dan tentunya dikenakan tarif. Tentunya fitur ini tidak disarankan untuk kondisi pengguna yang sedang darurat.

**Gambar 1**  
***Fitur Chat Dengan Dokter***



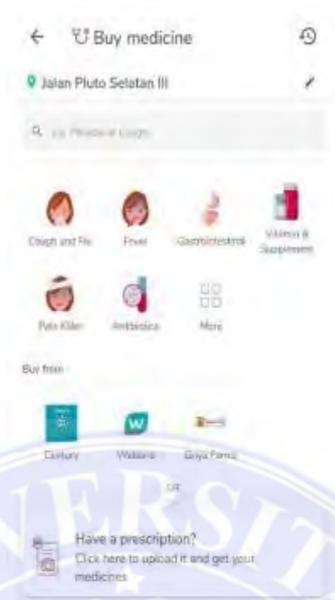
Sumber: Halodoc

## 2. Fitur Beli Obat (*Buy Medicine*)

Fitur buy medicine ini adalah solusi layanan pembelian obat bebas (dot hijau), obat bebas terbatas (dot biru), obat keras (dot merah) dengan resep dokter, vitamin, alat medis, dan barang-barang kesehatan secara cepat, praktis, aman dan nyaman. Fitur ini tidak dapat digunakan untuk pengantaran psikotropika dan narkotika atau yang dikenal obat daftar O (golongan *opiate / Opium*), obat prekursor dan obat pengguguran kandungan.

Fitur ini terkoneksi dengan fitur *Go-Med* pada aplikasi Gojek sebagai pihak ketiga yang mengantarkan obat, tentu saja diantar melalui *Go-Send*. Setelah obat dipesan dan diantar, maka pengguna tidak dapat membatalkan pesanan. Khusus fitur beli obat (*buy medicine*), pengguna dapat menggunakan fitur ini tanpa harus mengunduh aplikasi.

**Gambar 2**  
**Fitur Beli Obat**



Sumber: Halodoc

### 3. **Fitur Layanan Antar Obat *Halodoc Go***

Fitur ini dapat terhubung dengan layanan antar obat, dimana pihak halodoc menyediakan sistem yang menghubungkan pihak logistik pengantaran rekanan dengan pihak instalasi farmasi dari rumah sakit tempat pengguna melakukan pemeriksaan kesehatan atau pengobatan yang merupakan rekanan pihak halodoc untuk mengantarkan obat yang diresepkan oleh dokter kepada pengguna.

### 4. **Fitur Direktori Rumah Sakit (*Hospital Directory*)**

Fitur ini dapat membantu pengguna untuk mencari rumah sakit sesuai dengan kebutuhan dan informasi mengenai rumah sakit dan dokter yang berpraktek di rumah sakit tersebut yang terdapat dalam platform kami.

### 5. **Fitur Pemeriksaan Lab (*Get a Lab Test*)**

Fitur ini memfalisitasi pengguna untuk melakukan pemeriksaan lab secara praktis, dalam fitur ini pengguna bisa memilih paket pemeriksaan lab yang dianjurkan dokter maupun tidak, dan dalam hal ini pengguna tidak dapat mengubah isi dari paket pemetiksaan lab yang telah disediakan. Setelah itu, ketersediaan jenis paket dan jadwal pemeriksaan lab yang dipilih oleh pengguna akan disesuaikan dengan jadwal dari lab.

## 6. Fitur Tes COVID-19

Dengan adanya wabah virus corona saat ini, Halodoc sebagai layanan kesehatan online pilihan masyarakat menghadirkan fitur terbarunya yaitu fitur tes covid-19. Fitur ini diluncurkan oleh Halodoc sebagai bentuk upaya membantu pemerintah dalam menekan laju peningkatan kasus covid-19 di Indonesia.

Pada awalnya layanan tes covid-19 hanya ada di wilayah Jabodetabek, tetapi saat ini sudah bisa diakses oleh kotakota lainnya dikarenakan Halodoc sudah bermitra dengan banyak rumah sakit di Indonesia untuk menyelenggarakan tes covid-19 meliputi rapid test dan PCR.

## 2.7 Komunikasi Dokter dan Pasien

Dalam membangun komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien diperlukan hubungan yang baik antara keduanya, hubungan yang baik antar keduanya.

Dokter dan pasien adalah kunci terciptanya komunikasi yang

efektif dan efektif merupakan elemen yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Dalam melakukan Tugas seorang dokter bukan hanya melayani pasien yang menderita hanya pengetahuan dan kemampuan teknis tetapi juga harus memiliki kemampuan memahami sifat manusia, karena pasien adalah manusia dari berbagai latar belakang ketika mengalami penderitaan ada perasaan khawatir dan berharap bisa sembuh dengan mencari kesembuhan ke pelayanan kesehatan dia percaya Dokter membutuhkan data yang lengkap dan akurat mengenai kondisi dan nyeri dirasakan oleh pasien untuk menentukan diagnosis yang benar, dan sebagainya. dokter mudah mendapatkan informasi dari pasien karena sudah diketahui

hubungan baik antara keduanya. Untuk pasien sendiri ketika hubungan baik terjalin dan komunikasi efektif yang sudah berlangsung dapat mengurangi ketidakpastian dan menciptakan kenyamanan selama proses berlangsung Komunikasi antara dokter dan pasien biasanya dilakukan melalui wawancara agar dokter dapat mendiagnosis penyakit pasien dengan tepat, Wawancara pada pelayanan kesehatan berfungsi dalam proses pengobatan jangka pendek dan jangka panjang, wawancara yang dilakukan oleh dokter terhadap pasien juga menghasilkan hubungan lebih baik antara keduanya, dan bisa lebih memotivasi pasien untuk melakukan pengobatan. Secara umum tujuan dari adanya wawancara medis dalam pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

### 1. *Problem Centered Interview (PCI)*

PCI terbentuk dari deskripsi yang lebih detail dari keluhan pasien, tidak hanya itu tetapi ditambah dengan fakta-fata yang sesuai dengan riwayat kesehatan saat ini, riwayat kesehatan lampau, serta riwayat pribadi.

## 2. *Helath Promotion Interview* (HPI)

HPI memiliki tujuan untuk bisa mendeteksi penyakit yang belum dirasakan atau disadari oleh pasien atau dengan kata lain pasien belum merasakan keluhan terhadap penyakit yang dideritanya. Kemudian HPI juga bertujuan untuk mencegah penyakit dan mendapatkan data dasar sehingga bisa digunakan untuk evaluasi nantinya ketika dibutuhkan.

Menurut Samsuridjal dan Supartondo (1950) terdapat tiga pola dasar antara dokter dengan pasien, pertama pola aktif-pasif pada pola ini pasien bersifat lebih pasif dan melakukan tindakan hanya dengan intruksi dari dokter saja. Kedua, pola petunjuk-kerja sama, pada pola ini pasien lebih aktif dan peran dari pasien mulai tumbuh, kemudian ketaatan dan motivasi dari pasien dalam menjalankan instruksi dari dokter menjadi kunci dalam proses penyembuhan . Ketiga, pola kerja sama, ketika sudah dalam pola ini inisiatif dan kreativitas dari pasien menjadi lebih kuat dari pola sebelumnya, bisa dilihat saat ini banyak pasien yang menderita keluhan berbagai penyakit melakukan pengobatan dengan mendatangi pelayanan kesehatan.



## 2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pola komunikasi dokter pada pasien Melalui aplikasi halodoc, Muhammad Rio Fariza (2021)	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Deskriptif kualitatif Pola komunikasi antarpribadi	Metode Penelitian Kualitatif.	Menurut hasil, penelitian ini Pola komunikasi yang diterapkan oleh dokter pada pasien melalui aplikasi halodoc adalah pola komunikasi antar pribadi, dimana hanya ada dokter dan pasien dalam ruang pesan aplikasi halodoc ketika melakukan komunikasi secara dua arah, dan semua keputusan yang diambil hanya disepakati oleh dokter dan pasien saja. hambatan yang dirasakan oleh dokter dan pasien ketika melakukan komunikasi menggunakan media aplikasi halodoc. Adapun hambatan yang dirasakan oleh dokter adalah kendala sinyal pada pasien, terbatas waktu konsultasi, pasien ingin buru-buru, pasien tidak komunikatif, dan terkadang pasien tidak bertanya sesuai dengan keluhan yang diderita.	Membahas tentang komunikasi dokter dan pasien pada aplikasi halodoc	Penelitian terdahulu membahas tantangan pola komunikasi dokter dan pasien sedangkan penulis menganalisis komunikasi terapeutik yang didapat pasien

2.	Keunggulan dan Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi Telemedicine Halodoc, Naurah Lisnarini, Jenny Ratna Suminar, Yanti Setianti	Teori Simbolik Interaksionisme George Herbert Mead, Konsep Intinya Meliputi Masyarakat, Pikiran, Dan Diri. Kerjasama Yang Berhasil Antara Individu Memerlukan Pemahaman Mendalam Terhadap Niat Dan Tujuan Satu Sama Lain.	Metode penelitian yang dipilih adalah studi kasus, yang memungkinkan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti. Metode ini melibatkan peneliti sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data, analisis, dan interpretasi.	Telemedicine juga memiliki Keleluasaan Jadwal, Layanan telemedicine menawarkan fleksibilitas dalam menentukan jadwal sesi konsultasi. Kliendapat membuat janji berdasarkan ketersediaan mereka, tanpa terbatas oleh jarak geografis atau jam operasional klinik. Halodoc menyediakan obrolan langsung (komunikasi waktu nyata) dan konsultasi terjadwal untuk membantu individu mencari konsultasi terkait kesehatan mental. Pengalaman Klien AK, seorang pengguna Halodoc sejak tahun 2021, yang didiagnosis menderita post-traumatic stress disorder (PTSD), telah mengalami pikiran untuk mengakhiri hidup atau pikiran bunuh diri, dan merasa bingung tentang dengan siapa ia bisa berbicara mengenai masalah ini.	Menganalisis tentang layanan kesehatan halodoc	Dari penelitian terdahulu meneliti tentang keunggulan dan hambatan. Sedangkan penulis menganalisis komunikasi Terapeutik yang didapat pasien
----	---	---	--	--	--	--

3.	<p>Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ),</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nixon Okabashi Hendrawan1,</li> <li>2. Eriq Muhammad Adams Jonemaro,</li> <li>3. Mahardeka Tri Ananta</li> </ol>	<p>Teori Pendukung Dalam Studi Literatur Dalam Penelitian Ini Adalah Pengalaman Pengguna</p>	<p>Studi Literatur, Analisis Konteks Penggunaan, Perancangan Ueq, Pembagian Ueq Kepada Participant, Analisis Data Ueq Dan Kesimpulan Serta Saran</p>	<p>.Aplikasi Halodoc lebih berkesan bagi pengguna dibandingkan aplikasi Alodokter. Aplikasi Halodoc mendapatkan nilai yang positif, namun perlu mengembangkan aspek Novelty, terutama pada aspek kreatif dari aplikasi. Untuk Aplikasi Alodokter mendapatkan nilai yang lebih rendah dibandingkan aplikasi Halodoc</p>	<p>Analisis pengalaman pasien Aplikasi Halodoc</p>	<p>Penelitian terdahulu menganalisis dua aplikasi kesehatan Sedangkan peneliti menggunakan satu aplikasi sebagai indikator pengalaman pasien.</p>
4.	<p>Penggunaan Aplikasi Halodoc Di Kalangan Mahasiswa Studi Fenomenologi Penggunaan Aplikasi Halodoc Di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung Reni Yustikawati</p>	<p>Studi Fenomenologi (Alfred Schutz)</p>	<p>Metode Penelitian Kuantitatif</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, melalui delapan informan diperoleh bahwa motif mahasiswa menggunakan aplikasihalodoc yaitu memudahkan konsultasi tanpa harus keluar rumah. Tindakan mahasiswa setelah menggunakan aplikasihalodoc yaitu lebih memahami kondisinya. Kemudian, makna aplikasi halodoc bagi mahasiswa adalah sebagai aplikasi yang sangat membantu untuk mendapatkan informasi seputar kesehatan.</p>	<p>Menganalisis Motif Pengguna Aplikasi halodoc</p>	<p>Penelitian terdahulu menganalisis Motif Pengguna aplikasi Halodoc pada mahasiswa bandung Sedangkan penulis menganalisis pada mahasiswa kota medan</p>

	(2022)					
5.	Persepsi Pengguna Aplikasi Halodoc Terhadap Kemudahan Berkomunikasi Antara Pasien Dan Dokter Feby , Permatasari (2023)	penelitian ini menggunakan teoricomputer mediated communication (CMC)	Metode Kualitatif	penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dalam berkomunikasi dengan aplikasi Halodoc adalah pengguna/pasien dapat menjelaskan secara terbuka kepada dokter mengenai permasalahan kesehatannya karena dokter ramah dan tanggap sehingga pengguna/pasien merasa sangat terbantu. Selain itu, cara penyampaian dokter dan interaksi antar mereka juga berjalan lancar karena kemudahan dalam menjawab pertanyaandari pengguna/pasien tersebut. Sebaliknya dalam berkomunikasi denganpasien, dokter menjaga komunikasi yang baik dan dapat menjelaskan istilah-istilahkedokteran secara lebih detail melalui pesan-pesan yang disampaikannya sehingga pengguna/pasien lebih memahaminya	Menganalisis Persepsi kepuasan pasien	Penelitian terdahulu menganalisis kepuasan pasien menggunakan modelCMC sedangkan penulis mnganalisis motif dan pengalaman pasien menggunakan teori fenomenologi



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

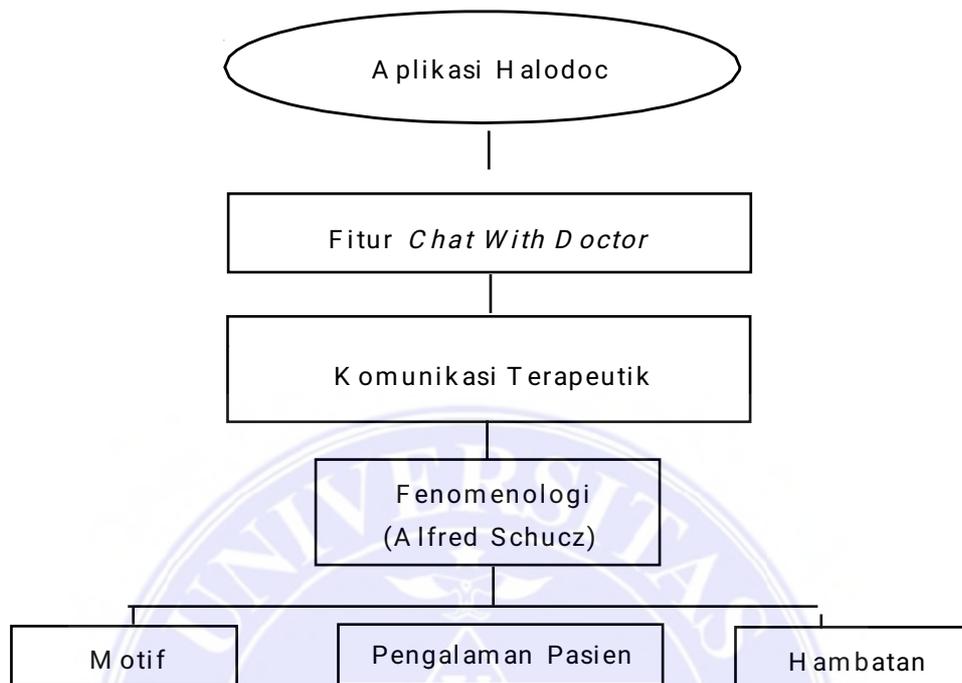
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/8/25

40

Access From (repository.uma.ac.id)14/8/25

## 2.9 Alur Pikir Penelitian



Gambar 3. Alur Pikir Penelitian

Penelitian ini meneliti bagaimana Aplikasi Halodoc pada fitur *Chat With Doctor* dalam menerapkan komunikasi Terapeutik dengan menggunakan pendekatan studi fenomenologi, yang akan menjadi tolak ukur dalam membahas dan memecahkan masalah yang ada dalam penelitian ini. Bagaimana kita mengetahui motif, pengalaman serta Hambatan pada pasien yang menggunakan aplikasi halodoc.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Peneliti menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologis sebagai upaya untuk memahami makna dari suatu peristiwa dan saling pengaruhnya dengan pelaku, mengungkapkan interpretasi yang khas dari hasil wawancara tanpa adanya asumsi sebelum melakukan penelitian, memberikan gambaran arti pengalaman-pengalaman hidup pelaku secara mendalam dimulai dari sewaktu ia kecil, seperti apa gambaran orang tuanya, hubungan dengan orang tua, lingkungan, hingga pada waktu ia melakukan penyalahgunaan seksual pada korban anak-anak, dan yang akan ia lakukan setelahnya. Penelitian fenomenologi berupaya mencari arti secara psikologis dari suatu pengalaman pelaku terhadap suatu fenomena melalui penelitian yang mendalam dalam konteks kehidupan sehari-hari subjek yang diteliti.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Pengumpulan data akan dilakukan dengan menganalisis dan mengumpulkan data melalui mahasiswa pengguna Aplikasi Halodoc Di Kota Medan dan dilakukan selama penelitian ini berlangsung.

#### 3.3 Waktu Penelitian

Sejak tanggal persetujuan izin penelitian, peneliti melakukan penelitian ini selama dua bulan, satu bulan untuk mengumpulkan data

dan satu bulan untuk pengolahan data, yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan.

**Tabel 2**  
**Rencana Penelitian**

No.	Uraian Kegiatan	Januari	Februari	Juli	Agustus	Desember	Maret
		2024	2024	2024	2024	2024	2025
1.	Penyusunan Proposal						
2.	Seminar Proposal						
3.	Perbaikan Proposal						
4.	Pengambilan Data Penelitian						
5.	Penyusunan Skripsi						
6.	Seminar Hasil						
7.	Perbaikan Skripsi						
8.	Sidang Meja Hijau						

### 3.4 Kriteria Informan

Kriteria dalam penelitian ini merupakan para informan yang dianggap mengetahui inti permasalahan. Pemilihan subjek penelitian menggunakan teknik purposive dengan menentukan kriteria yaitu;

- 1) informan pernah menggunakan Aplikasi Halodoc,
- 2) pengguna melakukan konsultasi dengan asumsi informan sudah memahami bagaimana mekanisme kerja konsultasi online tersebut,
- 3) informan yang diteliti merupakan mahasiswa kota medan yang berumur 18-28 Tahun.
- 4) informan bersedia dihubungi secara personal dan intens selama penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan teknik untuk mengambil sumber data penelitian dengan berbagai pertimbangan. Pertimbangan tersebut misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai orang yang paling menguasai sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti, dampaknya adalah data yang dihasilkan sangat berkualitas (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini juga menggunakan teknik snowball sampling. Peneliti menggunakan teknik snowball sampling karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas. Teknik snowball sampling yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017)

Pada penelitian ini, peneliti mencoba menangkap realitas dalam interaksi dengan cara mengamati secara langsung dengan teknik observasi partisipatori pasif. Alasan peneliti menggunakan teknik ini karena profesi perawat merupakan profesi yang berkaitan dengan nyawa manusia. Sehingga peneliti tidak dapat berperan sebagai

perawat dalam menangani pasien. Selanjutnya peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam untuk memperoleh keabsahan data- data. Pada proses penelitian peneliti melakukan teknik snowball sampling dalam pencarian pengguna aplikasi halodc di kota medan.

Proses pengumpulan data merupakan langkah utama sebelum melakukan proses analisis data interaktif. Idrus (2009) mengungkapkan bahwa data kualitatif merupakan data berupa fenomena, kata-kata, foto, perilaku dan sikap sehari-hari yang didapatkan dari hasil observasi dengan menggunakan alat bantu berupa perekam suara, kamera, dan video tape. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

#### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode yang pertama-tama digunakan dalam melakukan penelitian ilmiah (Koentjaraningrat, 1993). Yang mengandung pengertian sebagai "pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris".

Pemilihan menunjukkan bahwa pengamat ilmiah mengedit dan memfokuskan pengamatannya secara langsung atau tak langsung. Pemilihan mempengaruhi apa yang diamati, apa yang dicatat, dan kesimpulan apa yang diambil. Perubahan berarti observasi tidak hanya dilakukan secara pasif.

Peneliti boleh mengubah perilaku atau suasanatanpa mengganggu kewajarannya (Natural). Pencatatan adalah upaya merekam kejadian-kejadian dengan menggunakan catatan lapangan, sistem kategori, dan metode lainnya.

## 2. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Wawancara mendalam (*In depth interview*) merupakan teknik pengumpulan data yang pertama. Jenis wawancara yang digunakan yaitu semi terstruktur (*semistructure interview*). Peneliti sudah harus mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis namun tidak menyiapkan alternatif jawaban seperti halnya wawancara terstruktur. Wawancara semi terstruktur berada di tengah-tengah yaitu penggabungan antara wawancara terstruktur (*structured interview*) dan wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*). Wawancara jenis ini bertujuan untuk menemukan suatu masalah agar lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide- idenya (Sugiyono, 2017). Wawancara mendalam akan dilakukan dengan sasaran penelitian, yaitu pengguna Halodoc

## 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang kedua yaitu dokumentasi. Peneliti bisa mendapatkan data asli berupa dokumen, arsip maupun foto yang ada kaitannya dengan objek penelitian (Suhartono, 2008).

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisi data adalah proses mencari informasi dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2017).

Dalam teknik analisis data, ada 4 (Empat) komponen pokok analisis, yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. 4 (Empat) komponen analisis tersebut difokuskan pada tujuan penelitian.

#### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu upaya atau cara untuk mengumpulkan data dari informan secara langsung, maupun dari dokumen atau arsip. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangkaian mencapai tujuan penelitian.

#### b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal inti, memfokuskan hal-hal yang penting, serta mencari gagasan dan polanya. Data yang telah direduksi dapat memberikan sketsa yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data yang lain, dan mencarinya apabila

dibutuhkan (Sugiyono, 2017).

c. Sajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan kegiatan yang dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, flowchart dan lain- lain. Penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan tugas selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Hal yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2017).

d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion/Verification*)

Penarikan kesimpulan awal dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung dalam tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan awal sudah didukung oleh data-data yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dibuat merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2017).

### 3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan derajat kepercayaan atau kebenaran hasil suatu penelitian. Proses triangulasi data adalah penentuan dalam segi validitas informan, kemudian selanjutnya data yang diperoleh disusun dalam suatu penelitian. penelitian ini

menggunakan salah satu jenis triangulasi data, yaitu triangulasi sumber.

Patton (dalam Moleong, 2016) mengatakan bahwa triangulasi dapat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum denganapa yang dikatakannya secara pribadi.
- b. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancaradilapangan.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagaipandangan orang dalam berbagai tingkatan.
- d. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan ini suatu dokumen yang berkaitan.

Triangulasi sumber menurut Moleong (2016) yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, hal tersebut dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen. Sumber informasi dari penelitian tersebut merupakan dokter, informan utama merupakan mahasiswa yang menggunakan aplikasi halodoc.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti paparkan serta dengan data-data hasil wawancara yang telah dilakukan, maka ditarik kesimpulan Penggunaan aplikasi Halodoc oleh pengguna didorong oleh berbagai motif yang berkisar pada kenyamanan, efisiensi, dan aksesibilitas. Pengguna aplikasi halodoc memanfaatkan aplikasi ini untuk menghemat waktu dan biaya dalam mengakses layanan kesehatan, terutama melalui fitur konsultasi online yang memungkinkan mereka untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus meninggalkan kampus atau rumah.

Komunikasi terapeutik tidak hanya berfokus pada diagnosis dan pengobatan penyakit fisik, tetapi juga mencakup dukungan emosional dan psikologis kepada pasien. komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan, mengurangi kecemasan, dan mempercepat penyembuhan. Dalam penelitian ini dokter melakukan teknik komunikasi terapeutik secara baik.

hambatan seperti kecepatan mengetik saat konsultasi teks, belum tersedianya transaksi m-banking dan keterbatasan interaksi non-verbal perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik.

#### 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, peneliti menyarankan agar aplikasi Halodoc terus mengoptimalkan pengalaman pengguna, terutama di kalangan

mahasiswa, dengan memperhatikan beberapa aspek kunci yaitu aplikasi dapat mempertimbangkan untuk menambahkan fitur yang lebih fleksibel dalam komunikasi, seperti opsi untuk menjawab pertanyaan medis melalui format yang lebih interaktif.

aplikasi seperti Halodoc dapat mempertimbangkan kepada dokter yang melakukan konsultasi kepada pasien untuk menyediakan atau memberi waktu tambahan/merespon bagi pengguna untuk menyelesaikan pertanyaan sebelumnya, atau menawarkan cara lain untuk mengumpulkan informasi secara lebih sistematis dan kurang menekan. Dengan pendekatan yang lebih fleksibel, diharapkan pengguna dapat memberikan informasi dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas interaksi dalam layanan konsultasi.

Halodoc dapat lebih mengintegrasikan fitur video call untuk kasus yang memerlukan observasi non-verbal, yang sangat penting dalam komunikasi terapeutik. Mengedukasi pengguna tentang kapan sebaiknya menggunakan teks versus video call juga bisa menjadi langkah yang membantu. Hal ini akan meningkatkan efektivitas konsultasi medis dan memperkuat hubungan antara dokter dan pasien.

Pada proses belum tersedianya transaksi m-banking dan keterbatasan interaksi non-verbal perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik. Peneliti melakukan observasi pada aplikasi halodoc secara langsung dengan melihat perbandingan aplikasi terupdate halodoc. Peneliti menemukan aplikasi terus menjalankan updatetan secara berkala sehingga Sekarang metode pembayaran sudah lengkap dan

tersedia m-banking dan dompet digital.

Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dari sudut pandang dokter pada aplikasi halodoc agar mengetahui pengalaman melakukan komunikasi secara online di Aplikasi Halodoc untuk setiap pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fariza, pak (2021). Pola komunikasi dokter pada pasien melalui aplikasi halodoc (disertasi doktor, uin ar-raniry).
- Fitriarti, e. A. (2017). Komunikasi terapeutik dalam konseling (studi deskriptif kualitatif tahapan komunikasi terapeutik dalam pemulihan trauma korban kekerasan terhadap istri di rifka annisa women's crisis center yogyakarta). *Profetik: jurnal komunikasi*, 10(1), 83-99.
- Gejir, i. N., agung, a. A. G., ratih, i. A. D. K., mustika, i. W., suanda, i. W., widiari, n. N., & wirata, i. N. (2017). *Media komunikasi dalam penyuluhan kesehatan*. Penerbit andi.
- Gerlach dan Ely. (1971). *Teaching & Media: A Systematic Approach. Second Edition, by V.S.*
- Habibah, s., diniaty, a., diniyah, d., hasgimianti, h., & adawiyah, p. R.(2021). Penggunaan media konseling online pada masa pandemi covid-19. *Educational guidance and counseling development journal*, 4(2), 8-86
- Halodoc. 2023. "join us -career | halodoc." (<https://www.halodoc.com/career>, accessed juny 20, 2023).
- Hanifah, m. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada aplikasi halodoc sebagai telemedicine check covid-19 dalam upaya preventif penyebaran virus corona di sleman yogyakarta. Nakah publikasi program studi ilmu komunikasi.
- Hariyanto, D. (2021). Buku ajar pengantar ilmu komunikasi. Pers Umsida , 1-119. Idrus, Muhammad (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Januszewski, A., & Persichitte, KA (2013). Sejarah definisi teknologi pendidikan menurut AECT. Dalam *Teknologi pendidikan* (hlm. 259-282). Routledge.
- Junaedi, f. (2018). *Komunikasi kesehatan*. Prenada media.
- Kruse, C. S. et al. (2017) "Telehealth and patient satisfaction: A systematic review

- and narrative analysis," *BMJ Open*, 7(8), hal. 1–12. doi: 10.1136/bmjopen2017- 016242.
- Kurniati, dpy (2016). Modul komunikasi verbal dan non verbal. *Univ udayana fakkedokt* .
- Kusumo, m. P. (2017). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud jogja. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 72-81.
- Lisnarini, n., suminar, jr, & setianti, y. Keunggulan dan hambatan komunikasi dalam layanan kesehatan mental pada aplikasi telemedicine halodoc. *Psikobuletin: buletin ilmiah psikologi* , 4 (3), 176-193.
- Lisnarini, n., suminar, jr, & setianti, y. Keunggulan dan hambatan komunikasi dalam layanan kesehatan mental pada aplikasi telemedicine halodoc. *Psikobuletin: buletin ilmiah psikologi* , 4 (3), 176-193.
- Machmud, r. (2008). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal kesehatan masyarakat andalas*, 2(2), 186-190.
- Mansyur, Al, Badrujaman, A., Imawati, R., & Fadhillah, DN (2020). Konseling online sebagai upaya menangani masalah perundungan di kalangan anak muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* , 29 (2), 140-154.
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika Moleong, Lexy J.2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Muyarman, B., Akmalia, S. M., Su, L. J., Nolasco, J. J., & Widayanti, R. (2024). Evaluasi Tingkat Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Pengukuran System Usability Scale. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 1(12), 778-785.
- Nugraha, f., & djuwita, a. (2023). Efektivitas komunikasi terapeutik melalui konsultasi kesehatan mental terhadap loyalitas merek aplikasi mobile alodokter. *Eprosiding manajemen* , 10.
- Nur, e. (2021). Peran media massa dalam menghadapi serbuan media online. *Majalah semi ilmiah populer komunikasi massa*, 2.
- Nurudin. (2011). *Pengantar Komunikasi Massa* . Rajawali Pers.
- Prasanti, D., & Indriani, SS (2018). Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem e-health 'alodokter. com,'. *Jurnal Sositeknologi* , 17(1), 93-103.
- Rahmadiana, m. (2012). Komunikasi kesehatan : sebuah tinjauan. *Jurnal psikogenesis*, vol. 1, 88.
- Sheldon, L. (2009). komunikasi untuk keperawatan berbicara dengan pasien. Bandung: PT Gelora Askara Pratama.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Bandung:CV. Alfabeta.

Taylor, SJ dan R Bogdan.(1984). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Pencarian Makna..

Vita, Nadra Ideyani (2021). Komunikasi terapeutik dialogis . Scopindo media pustaka.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Tanggal wawancara:

Tempat :

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Status :

Agama :

Instansi :

Pekerjaan :

Hasil Wawancara

A. Motif pengguna dalam penggunaan aplikasi halodoc

1. Apakah anda pengguna aktif aplikasi halodoc?
2. Apa yang mendorong anda untuk menggunakan aplikasi halodoc dari pada aplikasi yang lain?
3. Apa yang mendorong Anda untuk memilih fitur "chat with doctor" di Halodoc daripada kunjungan langsung ke dokter?
4. Apakah biaya atau kemudahan mempengaruhi keputusan anda dalam menggunakan aplikasi halodoc?
5. Keluhan seperti apa yang biasanya mendorong anda untuk menggunakan aplikasi halodoc?
6. Apakah anda memilih halodoc karena tersedia pilihan dokter yang lebih luas atau sesuai dengan spesialis medis tertentu?

**B. Pengalaman Komunikasi Terapeutik Aplikasi Halodoc  
Kepada Pengguna Halodoc**

1. Apakah ada perbedaan dalam penerapan komunikasi terapeutik antara konsultasi langsung dan konsultasi melalui aplikasi Halodoc?
2. Apakah dokter memberikan salam/ sapa di saat sesi temu dimulai?
3. Apakah dokter memberi pertanyaan terbuka disaat konsul dimulai?
4. Apakah dokter mendengarkan/membaca keluhan yang anda utarakan?
5. Apakah dokter ada memberi kesimpulan dari keluhan anda?
6. 6. Apakah dokter memastikan ada sudah tidak ada keluhan lain sebelum sesi konsul selesai?

**C. Hambatan pengguna dalam pemakaian aplikasi halodoc**

1. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap respon dan saran yang diberikan oleh zdokter melalui fitur chat di Halodoc?
2. Apakah ada kekhawatiran tertentu yang Anda miliki saat menggunakan fitur chat untuk konsultasi medis di platform Halodoc?
3. Apakah ada kelebihan atau manfaat khusus yang Anda alami dengan menggunakan fitur chat untuk konsultasi medis, dibandingkan dengan metode konsultasi secara langsung?
4. Apakah pengguna merasa kesulitan dalam memahami penjelasan dokter terkait masalah kesehatan yang pasien alami?
5. Apa saja hambatan utama yang sering dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi Halodoc?
6. Apakah terdapat tantangan teknis tertentu yang sering mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan Halodoc?

**Lampiran 2 Pedoman Obesrvasi**

**PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam melakukan penelitian, peneliti juga menggunakan pedoman observasi

yang disusun dengan bertujuan mempermudah saat melakukan penelitian.

Observasi ini langsung dan telah melakukan izin dengan narasumber yang

bersangkutan. Pedoman observasi mengenai “Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Pasien (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Terapeutik Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan )”, sebagai berikut:

1. Mahasiswa yang menggunakan fitur konsultasi dengan dokter
2. Mengamati bagaimana dokter melayani pengguna aplikasi halodoc
3. Mengamati gaya dan nada komunikasi dokter saat proses konsultasi
4. Mengamati responif dari dokter ke pasien
5. mengamati durasi saat masa konsultasi
6. mengamati dukungan dokter terhadap pasien
7. mengamati efek pengguna dalam menggunakan aplikasi

### Lampiran 3 Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc (Heppy Erlis Nanda Kesuma) di tempat kerjanya. Sabtu 20 Juli 2024



Gambar 2 Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc (Bintang Faturrahman Lubis) di tempat Perpustakaan UMA.  
Jumat 19 Juli 2024



Gambar 3. Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc ( Fathir Ahmad) di tempat kerjanya.  
Sabtu 20 Juli 2024



Gambar 4. Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc (Devi Mutiara) di tempat Janka Cafe.  
Rabu 24 Juli 2024



Gambar 5. Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc ( Yovie Yolanda Purba) di janka Cafe.  
Rabu 24 Juli 2024



Gambar 6. Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc ( Dennes Julio) di Kampus 1 UMA.  
Selasa 23 Juli 2024



Gambar 7. Wawancara bersama pengguna aplikasi halodoc ( M. Abbir Siddiq) di Kampus 1 UMA.  
Jumat 26 Juli 2024



Gambar 8. Wawancara bersama Pengguna Aplikasi Halodoc ( Boni Wibowo siahaan) Melalui Google meet



Gambar 9. Wawancara bersama Dokter Spesialis Kulit di Klinik Estetika Zeryn ( Ryan Reiza putra) Melalui Google meet.

## Lampiran 4 Surat Pernyataan



### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini selaku Dosen Pembimbing I dari mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama : Natasya Safrila  
NIM : 198530025  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Penelitian : KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PENGGUNA APLIKASI HALODOC (Studi Fenomenologi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Halodoc pada Fitur Chat With Doctor Di Kota Medan )

Menyatakan bahwa mahasiswa bimbingan saya tersebut benar telah mengambil data dari Media Online Halodoc Melalui internet mulai dari tanggal 19 Juli s/d 20 Agustus 2024 untuk data dalam menyusun Skripsinya.

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 12 September 2024

Diketahui  
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik

Dinyatakan oleh  
Dosen Pembimbing Skripsi,

**Dr. Saiful Riadi, SE, M.I.Kom**

**Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si**

