

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC
TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK BAGI PASIEN
(Survei pada pengikut akun Instagram @halodoc)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

Bryanita Azizah Mioza

NIM 20107030041

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Bryanita Azizah Mioza
Nomor Induk : 20107030041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Advertising

Menyatakan dengan ini sesungguhnya dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya penelitian sendiri bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 6 Mei 2024

Yang menyatakan,


Bryanita Azizah Mioza

NIM 20107030041

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Bryanita Azizah Mioza
NIM : 20107030041
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK BAGI PASIEN (Survei pada Pengikut Akun Instagram @halodoc)


Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 07 Mei 2024
Pembimbing


Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M. Si.
NIP : 19800326 200801 2 010



HALAMAN PENGESAHAN

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-858/Un.02/DSH/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : **Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Komunikasi Terapeutik Bagi Pasien (Survei Pada Pengikut Akun Instagram @halodoc)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : BRYANITA AZIZAH MIOZA
Nomor Induk Mahasiswa : 20107030041
Telah diujikan pada : Rabu, 19 Juni 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si
SIGNED

Valid ID: 668e13d71a19a



Penguji I

Dr. Bono Setyo, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 668b9e71642cb



Penguji II

Latifa Zahra, M.A
SIGNED

Valid ID: 668ced9970539



Yogyakarta, 19 Juni 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 668e42a7e2702

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-Baqarah ayat 153)

~ I'm not alone because Allah is always with me ~

“The best way to cheer yourself is to try to cheer someone else up”

(Mark Twain)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan sebagai bentuk terima kasih, tulisan ini penulis persembahkan kepada:

ALMAMATER

*Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

DOSEN PEMBIMBING

Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si

KELUARGA

Keluarga yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis dari awal hingga akhir penelitian ini.

TEMAN SEPERJUANGAN

*Teman-teman prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mengajarkan kita cara hidup bahagia baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Komunikasi Terapeutik Bagi Pasien (Survei pada Pengikut Akun Instagram @halodoc)”. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S. Ag., M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. Mochammad Sodik, S.Sos., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Bapak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., M.Sn., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Bapak Achmad Zuhri, M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya
5. Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya, yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan masukan, serta arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini

6. Bapak Dr. H. Bono Setyo, M.Si, selaku Dosen Penguji 1 yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan memberi masukan kepada penulis agar skripsi yang telah disusun ini menjadi lebih baik
7. Ibu Latifa Zahra, M.A selaku Dosen Penguji 2 yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan memberi masukan kepada penulis agar skripsi yang telah disusun ini menjadi lebih baik
8. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
9. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan bersedia untuk membantu mengisi kuesioner saya
10. Kepada kedua orang tua tersayang Bapak Tumidi dan Ibu Eny Susanti, A.Md.Keb, kakak saya Andiny Widyana Rachma, S.ST dan adik saya Candra Nur Hafidh, serta seluruh pihak keluarga saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan yang luar biasa selama perkuliahan, serta memberi kasih sayang yang luar biasa kepada penulis, terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada saya selama menjalani kehidupan ini
11. Kepada teman-teman saya Thalita, Febri, Bylla, Namira, Nisrina, Feby, dan teman seperjuangan yang sudah berjuang bersama-sama, saling memberikan *support* satu sama lain, juga sebagai penyemangat dan penghibur bagi saya di kota rantau ini, terima kasih sudah menjadi teman terbaik dalam perjalanan hidup saya

12. Kepada sahabat saya Diva dan Nisa yang sudah bersama selama kurang lebih 8 tahun lamanya, terima kasih atas doa dan dukungannya, semangat dan sukses selalu untuk kalian, tetaplah menjadi teman terbaik dan terima kasih telah menjadi bagian dalam cerita hidup saya

13. Dan terakhir untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang dan berusaha semaksimal mungkin, walaupun dihantui dengan rasa *overthinking*, tapi kamu sudah berhasil menyelesaikan dan membuktikan bahwa kamu telah berhasil menyelesaikan tanggung jawab kamu dan memberikan hadiah gelar ini kepada orang tua dan keluarga, tetap semangat masih ada masa depan yang harus dicapai, semangat dan jangan menyerah.

Kepada seluruh pihak tersebut semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima Allah SWT, dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya Aamiin.

Yogyakarta, 2 Mei 2024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Bryanita Azizah Mioza
20107030041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Landasan Teori	13
G. Kerangka Pemikiran	19
H. Hipotesis Penelitian	20
I. Metodologi Penelitian	21
BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86

ABSTRACT

Era of globalization present various kinds of tools and applications that can make it easier for us to carry out our activities. One of them is the emergence of the halodoc application. Halodoc is a health application that ranked first in the Top Brand Award, E-CHANNEL Phase 1 category ini 2023. In general, consultations with doctors are carried out directly or face to face. This in because each patient's understanding is different. For this reason, doctors as comunican must be able to communicate using language that is easy to understand according to the intellectuality of the communicators. This is in line with the grand theory used in this research, where the use applications or media actually influences the interaction process. This research aims to find out how much influence using the Halodoc application has on therapeutic communication for patiens. This research is quantitative with a survey method by taking the population from followers of the instagram account @halodoc. This research used a simple random sampling technique with 100 respondents. The results of this research are that there is a large influence of using the Halodoc application on therapeutic communication for patiens namely 67,9%. Therefore, it can be concluded that the use of media or applications greatly influences the interaction between doctors and patients.

Keywords: Applications, Halodoc, Therapeutic Communications, Consultations

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

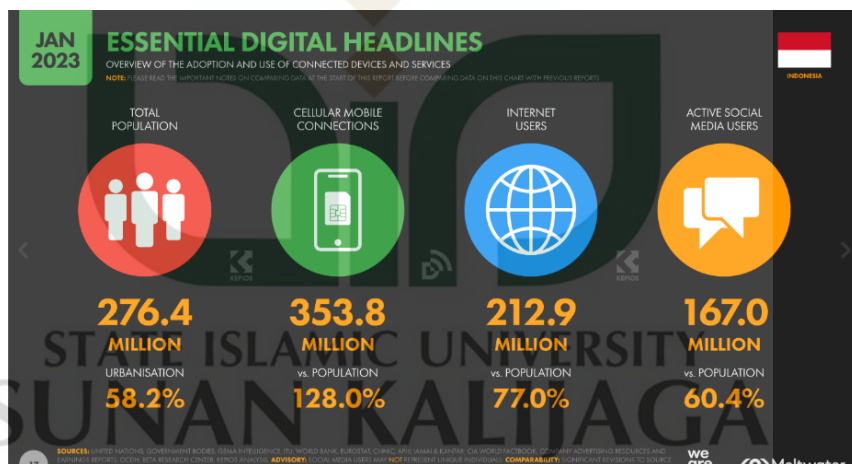
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini membawa banyak perubahan diberbagai aspek kehidupan manusia, seperti kemajuan teknologi dan gaya hidup yang serba canggih. Saat ini, banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone* untuk menunjang kegiatan sehari-hari mereka. Tercatat ada 213 juta orang di Indonesia yang menggunakan internet. Ini setara dengan 77% dari 276,4 juta orang Indonesia, menurut laporan *We Are Social* (Annur, 2023). Dari data tersebut menunjukkan bahwa hampir semua orang Indonesia dapat dikatakan melek media.

Gambar 1. Data pengguna Internet per Januari 2023 menurut *We Are Social*



Sumber: *We Are Social* (<https://wearesocial.com>)

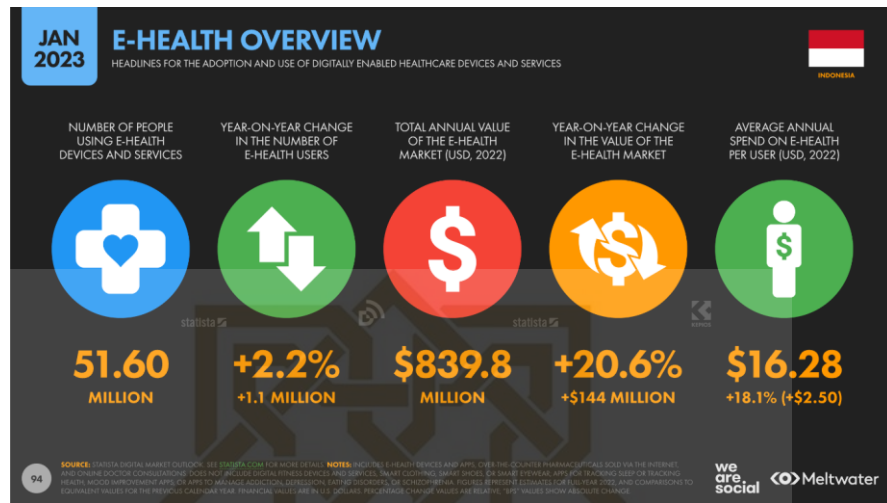
Adanya kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi dapat membuat masyarakat mudah mengakses informasi salah satunya di bidang kesehatan, di mana masyarakat mendapat informasi-informasi kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini dapat dikaitkan dengan adanya fenomena kesehatan di era *society 5.0* yang berfokus pada manusia yang berbasis

teknologi. Era ini menekankan pentingnya manusia untuk dapat hidup berdampingan dengan teknologi. Selain itu, diharapkan masyarakat dapat meningkatkan kualitas hidup manusia dengan memanfaatkan inovasi era 4.0 untuk menyelesaikan berbagai masalah dan tantangan sosial.

Untuk menyelaraskan teknologi di era 4.0 dengan era *society* 5.0, implementasi ini muncul dalam kehidupan manusia. Salah satu contohnya adalah pergeseran dari pengobatan konvensional ke media digital. Dengan adanya era *Society* 5.0 di bidang kesehatan diharapkan dapat mengurangi beban biaya kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, berupa pelayanan serta informasi kesehatan yang mudah dan terjangkau.

Terkait dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi tersebut, layanan kesehatan berbasis digital ini disebut dengan istilah *telemedicine* yang merupakan metode penyedia layanan medis atau kesehatan melalui teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Kementerian kesehatan RI, *telemedicine* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh tenaga medis untuk memberikan pelayanan medis jarak jauh. Hal ini mencakup pertukaran informasi, diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, serta pendidikan berkelanjutan bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat (Wahyu, 2021). WHO menyatakan bahwa *telemedicine* adalah jenis layanan kesehatan jarak jauh yang menggunakan teknologi informasi untuk komunikasi.

Gambar 2. Data Pengguna *E-HEALTH* di Indonesia menurut *We Are Social*



Sumber: Sumber: *We Are Social* (<https://wearesocial.com>)

Menurut *We Are Social*, ada sebanyak 51,6 juta orang di Indonesia yang menggunakan aplikasi layanan kesehatan. Data tersebut menunjukkan bahwa, banyak masyarakat Indonesia yang tertarik untuk menggunakan aplikasi layanan kesehatan sebagai opsi untuk berkonsultasi atau mencari informasi kesehatan yang efisien. *Telemedicine* dapat menjadi solusi penyediaan layanan kesehatan berkualitas hingga pelosok daerah di Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang “Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan” dengan tujuan mewujudkan layanan *telemedicine* yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, dan efektif serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien.

Terdapat satu aplikasi layanan kesehatan di Indonesia yang bernama Halodoc. Halodoc merupakan sebuah aplikasi atau *website* yang menawarkan produk layanan kesehatan. Halodoc adalah aplikasi layanan kesehatan yang diproduksi di

Indonesia oleh PT Media Dokter Investama, sebuah perusahaan teknologi yang menyediakan layanan kesehatan dan mengembangkan produk *Mobile Health Technology*. Jonathan Sudhartadi asal Jakarta mendirikan perusahaan ini pada tahun 2016. Aplikasi ini tersedia untuk Android maupun IOS dan dapat diunduh melalui *Play Store* atau *App Store*.

Halodoc merupakan hasil karya mereka yang menggabungkan antara kecanggihan teknologi dan bidang kesehatan. Saat ini Halodoc menjadi aplikasi layanan kesehatan yang paling banyak diminati. Dilansir dari laman *Top Brand Award*, kategori *E-CHANNEL* Fase 1 Tahun 2023 aplikasi halodoc menduduki peringkat pertama dari 5 aplikasi layanan kesehatan yang lain. Tercatat ada sebanyak 67,80% persentase masyarakat memilih menggunakan Halodoc sebagai media konsultasi kesehatan online.

Gambar 3. Data kategori E-CHANNEL Fase 1 Tahun 2023



The image shows a screenshot of the Top Brand Award website. At the top, there is a navigation bar with contact information: (021) 4514 151, 0878 8002 8204 4064, and a link 'Butuh informasi lebih lanjut? Hubungi Kami'. Below this is the 'TOP BRAND AWARD' logo. The main content area is titled 'APLIKASI KESEHATAN GABUNG' and displays a table with the following data:

Brand	TBI	Ranking
Halodoc	67.20%	TOP
Alodokter	15.70%	TOP
KlikDokter	10.60%	TOP
SehatQ	4.30%	
PakDok	1.60%	

Sumber: *Top Brand Award* (www.topbrand-award.com)

Sejak peluncuran pertamanya di Jakarta, 21 April 2016, aplikasi Halodoc telah beroperasi selama kurang lebih tujuh tahun. Selain itu, platform ini juga telah menerima sederet penghargaan bergengsi, termasuk ke dalam daftar 150 Kesehatan Digital *CB Insight* pada tahun 2019-2020 dan menerima penghargaan

PPKM 2023 dari Pemerintah Indonesia. Kini Halodoc menjadi salah satu platform layanan kesehatan terintegrasi yang telah menghubungkan jutaan masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan medis yang aman dan berkualitas tinggi (Halodoc, 2024).

Ruang lingkup kesehatan juga perlu dilakukannya komunikasi antara paramedis dengan pasien. Komunikasi sendiri merupakan modal dasar yang bersifat alamiah yang diberikan oleh Tuhan karena proses komunikasi sudah terjadi sebelum diciptakannya dunia ini. Dalam Al-Qur'an bentuk komunikasi antara manusia dengan manusia salah satunya terdapat dalam surat An-Nissa ayat 63, sebagai berikut:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ

فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.

Menurut tafsir Ash-Shaghir/Fyiz bin Sayyaf As-Sariih, yang ditulis oleh Syaikh Profesor Dr. Abdullah bin Abdul Aziz Al-'Awaji, guru besar tafsir Universitas Islam Madinah, Allah mengetahui apa yang ada di dalam hati mereka. Oleh karena itu, nasehatkanlah mereka dan beritahu apa yang sebenarnya kepada mereka hingga membekas di hati mereka. Ini sejalan dengan proses komunikasi, di mana gaya bicara dan pesan yang disampaikan harus sesuai dengan tingkat intelektual komunikator dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh mereka (komunikasikan). Begitu juga komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien, di mana dokter harus dapat memberikan penjelasan kepada pasien sesuai

dengan isi hati atau kegelisahan mereka serta dapat mempengaruhi pikiran mereka.

Hal ini dapat dikaitkan dengan proses komunikasi kesehatan atau terapeutik. Para profesional kesehatan menggunakan komunikasi terapeutik untuk membangun hubungan positif dan efektif dengan pasien atau klien mereka. Para tenaga kesehatan menggunakan komunikasi ini untuk meningkatkan rasa saling percaya, karena apabila hal tersebut tidak diterapkan maka akan berdampak pada ketidakpuasan pasien atau klien. Pasien akan merasa puas jika kinerja atau layanan yang mereka terima memenuhi harapan mereka, begitu juga sebaliknya.

Kemajuan teknologi di era *society* 5.0 telah membuat konsultasi kesehatan sekarang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, tidak harus berkonsultasi secara langsung. Sebagai contoh ketika layanan kesehatan virtual atau *telemedicine* tersedia, informasi tentang kesehatan dapat diakses dan didistribusikan melalui berbagai jenis media termasuk media baru dan cetak. Mulai dari pertukaran dan pencarian informasi kesehatan, konsultasi dengan dokter, mendapatkan resep, serta mengunduh dokumen kesehatan (Indrianti, 2018). Maka dari itu, penelitian ini juga ingin mencari tau apakah dengan cara berkomunikasi melalui media online dapat menjamin pemahaman pasien saat berkonsultasi dengan dokter.

Berdasarkan hal yang telah dibahas sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna melihat pengaruh penggunaan aplikasi terhadap komunikasi yang terjadi melalui media tersebut. Penelitian ini lebih memfokuskan

pada pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien dengan melakukan survei pada pengikut akun Instagram @halodoc.

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah yang sudah disebutkan di atas, peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut: seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien?

C. Tujuan Penelitian

Sama dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur besaran pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yakni sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan keluasan ilmu komunikasi, khususnya dalam komunikasi terapeutik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dibuat agar bisa menjadi bahan evaluasi dan informasi bagi aplikasi Halodoc terkait penggunaan aplikasi sebagai media komunikasi.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa sumber referensi sebagai bahan acuan dan pembandingan terhadap penelitian ini. Beberapa sumber referensi yang digunakan pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. E-Journal UNSRAT, 2021 oleh Elsa Meylani, Grace Jane Waleleng, Johnny Samuel Kalangi dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado”.

Penelitian ini membahas terkait pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan dimasa pandemi Covid-19 di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Persamaan penelitian ini yakni terkait penggunaan aplikasi Halodoc. Adapun perbedaan pada penelitian ini yakni pada penelitian milik Elsa dkk untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi, sedangkan pada penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien.

2. Metafora: Education, Social Sciences and Humanities Journal (Volume 5, Nomor 2, November 2021) oleh Firda Tri Widyarakhma dengan judul penelitian “*The Effect of Therapeutic Communication On Patient*

Satisfaction Of Halodoc Telemedicine Application". Penelitian ini membahas tentang adanya pengaruh dari komunikasi terapeutik melalui aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pasien. Persamaan penelitian ini yakni terkait penggunaan halodoc sebagai media komunikasi terapeutik dokter dan pasien. Untuk perbedaan pada penelitian ini yakni pada penelitian milik Firda membahas terkait pengaruh komunikasi terapeutik melalui aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pasien, sedangkan pada penelitian ini membahas terkait pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien.

3. Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi Volume 8, Nomor 2, 2023) oleh La Tarifu, Sartika Sari Wardanhi, Fera Tri Susilawaty, Masrul dengan judul "*Telemedicine Consultation: Is It Effective?*".

Penelitian ini membahas tentang apakah konsultasi kesehatan melalui aplikasi layanan kesehatan efektif untuk dilakukan. Kesamaan penelitian ini dengan milik peneliti adalah sama-sama ingin mengetahui penggunaan aplikasi halodoc sebagai media untuk berkonsultasi atau sebagai layanan kesehatan virtual. Perbedaan pada penelitian yakni pada penelitian milik La Tarifu, Sartika Sari Wardanhi, Fera Tri Susilawaty, Masrul hanya fokus pada indikator penggunaan aplikasi halodoc saja, sedangkan pada penelitian ini tak hanya pada indikator penggunaan aplikasi halodoc saja tapi juga pada komunikasinya.

4. Journal International Media Information (Author manuscript; available in PMC 01 May 2022) oleh Safa El Kefi, M.Sc.dan Onur Asan, Ph.D, dengan judul *“How Technology Impacts Communication Between Cancer Patients And Their Health Care Providers: A Systematic Literature Review”*.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana teknologi berdampak pada komunikasi antara pasien kanker dan penyedia layanan kesehatan. Persamaan pada penelitian ini yakni terkait penggunaan teknologi layanan kesehatan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milih Safa dan Onur adalah jika penelitian milik Safa dan Onur untuk mengetahui bagaimana teknologi berdampak pada komunikasi antara pasien kanker dan penyedia layanan kesehatan, sedangkan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien.

Tabel 1. Tinjauan Pustaka

Sasaran Telaah	Penelitian yang Ditelaah		
	1	2	3
Peneliti	Elsa Meylani, Grace Jane Waleleng, Johnny Samuel Kalangi	Firda Tri Widyarakhma	La Tarifu, Sartika Sari Wardanhi, Fera Tri Susilawaty, Masrul
Judul Jurnal/ Penelitian	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado	<i>The Effect of Therapeutic Communication On Patient Satisfaction Of Halodoc Telemedicine Application</i>	<i>TELEMEDICINE CONSULTATION : IS IT EFECTIVE?</i>
Sumber	E-Journal UNSRAT, 2021 https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/35849	Metafora: Education, Social Sciences and Humanities Journal Vol. 05, No. 02, November 2021 https://journal.unesa.ac.id/index.php/metafora/article/view/16471	Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi Volume 8, No. 2, 2023 https://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/25
Perbedaan	Penelitian milik Elsa dkk untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi, sedangkan pada penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Komunikasi Terapeutik bagi pasien.	Penelitian milik Firda membahas terkait pengaruh komunikasi terapeutik melalui aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pasien, sedangkan pada penelitian ini akan membahas terkait pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien.	penelitian milik La Tarifu, Sartika Sari Wardanhi, Fera Tri Susilawaty, Masrul hanya fokus pada indikator penggunaan aplikasi Halodoc saja, sedangkan pada penelitian ini tak hanya pada indikator penggunaan aplikasi Halodoc saja tapi juga pada komunikasinya.
Persamaan	Terkait pengaruh penggunaan aplikasi halodoc.	Penggunaan Halodoc sebagai media komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien	penggunaan aplikasi Halodoc sebagai media untuk berkonsultasi atau sebagai layanan kesehatan virtual
Hasil	Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara penggunaan aplikasi Halodoc terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan dimasa pandemi covid-19 di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado yaitu sebesar 72,3% sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan atau dibahas dalam penelitian.	Hasilnya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh dokter melalui aplikasi Halodoc memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yakni sebesar 61,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan atau dibahas dalam penelitian.	Penggunaan aplikasi Halodoc sebagai media konsultasi kesehatan sangat efisien karena pengguna dapat menghemat waktu dengan proses konsultasi yang cepat tanpa harus bertemu langsung.
Kritik	Dapat dijelaskan teori yang digunakan untuk penelitian ini.	Dapat diperbanyak lagi pembahasan mengenai komunikasi terapeutik.	Dapat membahas dari sisi komunikasi yang terjadi saat konsultasi berlangsung.

Sasaran Telaah	
	4
Peneliti	Safa El Kefi, M.Sc., Onur Asan, Ph.D
Judul Jurnal/ Penelitian	<i>How Technology Impacts Communication Between Cancer Patients And Their Health Care Providers: A Systematic Literature Review</i>
Sumber	Int J Med Inform. Author manuscript; available in PMC 2022 May 01. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8131252/#S24title
Perbedaan	Penelitian milik Safa dan Onur untuk mengetahui bagaimana teknologi berdampak pada komunikasi antara pasien kanker dan penyedia layanan kesehatan, sedangkan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien.
Persamaan	Terkait pengaruh penggunaan teknologi layanan kesehatan.
Hasil	Penggunaan teknologi dapat meningkatkan hubungan dan komunikasi antara pasien dan dokternya. Ini dapat mendorong kesejahteraan pasien, membantu dokter membuat pilihan yang lebih baik, dan meningkatkan aliansi terapeutik antara pasien dan dokter.
Kritik	Dapat dijelaskan lebih lagi terkait teori yang digunakan untuk penelitian ini.

Sumber: olahan peneliti

F. Landasan Teori

1. Media Richness Theory

Pada tahun 1986, Richard L. Daft dan Robert H. Lengel memperkenalkan teori ini. Dari segi penggunaan saluran, media dan platform ternyata mempengaruhi proses interaksi yang terjadi di dunia digital. Selain itu, media yang digunakan juga mempengaruhi penyampaian makna. Agar komunikator dapat memahami sepenuhnya makna suatu pesan, kompleksitas pesan juga mempunyai dampak yang signifikan terhadap pemilihan media yang akan digunakan.

Fokus teori ini adalah pada kemampuan media dalam memberikan umpan balik untuk menjaga keutuhan pesan dan ekspresi dari komunikator ke komunikan. Semakin sulit dan ambigu pesan yang disampaikan, maka semakin penting menggunakan media komunikasi yang tepat untuk menghindari ambiguitas pesan. Menurut teori ini, media yang dianggap paling kaya adalah tatap muka. Komunikasi secara langsung atau personal dianggap bernilai karena memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung (Rizki, 2020). Komunikasi yang dihasilkan lebih efektif karena informasi yang diberikan bukan hanya melalui kata-kata tetapi juga melalui komunikasi nonverbal (Daft, Lengel & Trevino, 1987).

Selain itu, karakteristik media yang memiliki hierarki tinggisangat hierarkis memungkinkan penerima pesan memanfaatkan sebagian besar indera mereka seperti indera peraba, visual, dan auditori. Hal ini menunjukkan bahwa semakin alamiah atau natural media yang digunakan

untuk berkomunikasi, maka pesan yang disampaikan akan semakin baik. Kemampuan komunikator dalam memilih media yang tepat untuk menyampaikan pesan juga dinilai penting untuk proses komunikasi yang efektif dengan audiens yang dituju (Rizki, 2020). *Media Richness Theory* menggunakan empat kriteria untuk menentukan hierarki kekayaan media, diantaranya:

- a. *Speed of feedback*, di mana kecepatan atau keterlambatan timbal balik menunjukkan kemampuan media dalam proses komunikasi.
- b. *Availability of multiple cues*, menggambarkan kemampuan untuk menyampaikan pesan melalui pendekatan yang berbeda-beda.
- c. *Language Variety*, mengacu pada variasi dalam penggunaan bahasa untuk mempermudah penyampaian makna melalui simbol bahasa.
- d. *Ability to personalize the message*, merupakan kemampuan media untuk menyampaikan perasaan emosional dan pribadi orang yang berkomunikasi. (Daft, Lengel & Trevino, 1990)

Dalam hal ini, masyarakat umum lebih suka konsep konsultasi secara langsung atau tatap muka. Dalam situasi di mana komunikasi tatap muka dipertimbangkan dengan lebih serius dan mungkin menimbulkan perasaan tertentu, ini karena komunikasi tatap muka mencakup komunikasi verbal serta komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah dan gerak tubuh (Budiargo et al., 2020). Namun, pesan non-verbal sulit ditemukan ketika berkomunikasi melalui media komputer karena kehadiran sosial di ruang nyata diganti oleh ruang digital.

2. Penggunaan Aplikasi

Penggunaan aplikasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari para masing-masing pengguna. Menurut Rosengren dalam (Elsa et al., 2021) penggunaan media mencakup waktu yang dihabiskan untuk media, jenis media yang dikonsumsi, dan berbagai hubungan antara pengguna media dengan konten yang mereka konsumsi atau dengan media secara keseluruhan (Elsa et al., 2021). Maka dari itu terdapat 3 (tiga) indikator penggunaan aplikasi diantaranya, sebagai berikut:

- a. Intensitas Jumlah Waktu (*intensity*), yakni lamanya waktu atau durasi yang terintegrasi pada suatu perilaku sosial dengan kehidupan dalam penggunaan media.
- b. Isi Media, berupa informasi dan berita yang disampaikan oleh media kepada khalayak dengan memperhatikan penggunaan bahasa dan kejelasan informasi.
- c. Interaktivitas, efek media menunjukkan hubungan antara pengguna media dan isi media. Interaktivitas media terjadi karena isi media memiliki nilai pesan yang disampaikan, yang dapat menarik khalayak untuk menerima pesan, yang menghasilkan efek media di mana khalayak mendapatkan apa yang mereka butuhkan.

3. Komunikasi Terapeutik

Dalam bidang kesehatan, komunikasi terapeutik disebut juga dengan komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien. Dokter, paramedis, atau perawat akan berkomunikasi dengan pasien dengan teknik tertentu yang dapat menyembuhkan pasien (Suryani, 2015). Komunikasi terapeutik adalah metode untuk membangun hubungan yang terapeutik (menyembuhkan) yang diperlukan untuk pertukaran informasi dan dapat digunakan untuk mempengaruhi perasaan orang lain. Komunikasi terapeutik sangat penting untuk memahami kondisi pasien dan dapat mempercepat proses penyembuhan pasien.

Pada dasarnya komunikasi terapeutik terjadi melalui hubungan interpersonal antara dokter dan pasien. Cara membangun hubungan saling percaya dengan pasien dan memberikan informasi yang akurat kepada pasien adalah dengan komunikasi terapeutik, yang memperluas pengetahuan pasien tentang penyakit yang dideritanya, perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelaksanaan pengobatan, dan bantuan dalam mengatasi masalah yang dihadapi pasien selama tahap perawatan (Suryani, 2015). Komunikasi kesehatan terapeutik dapat membantu pasien mengurangi beban pikiran dan perasaan mereka, serta membantu pasien dalam mengambil tindakan untuk mengubah situasi saat diperlukan.

Menurut perspektif ilmu komunikasi terapeutik, dokter dapat berkomunikasi dengan pasien melalui pendekatan verbal dengan menyampaikan pesan secara jelas (Suryani, 2015). Selain itu, komunikasi

tertulis juga dapat dilakukan secara tertulis. Misalnya, menuliskan nama obat atau resep obat yang diberikan dokter, menuliskan informasi mengenai penyakit, rekam medis pasien, dan sebagainya. Tak hanya komunikasi verbal dan tertulis, komunikasi non verbal juga dapat digunakan dalam interaksi antara dokter dan pasien. Misalnya, dari segi penampilan, intonasi suara, ekspresi wajah, dan sentuhan yang tulus untuk membantu pasien merasa tenang, senang, dan nyaman selama menjalani proses penyembuhan (Siregar, 2020).

Salah satu *critical skill* yang harus dimiliki oleh seorang dokter dan paramedis atau perawat adalah keterampilan komunikasi selama proses pengobatan. Para profesi kesehatan dituntut untuk memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Karena komunikasi terapeutik adalah proses dinamis yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data, memberikan informasi kesehatan, mempengaruhi pasien untuk menerapkannya dalam kehidupan mereka, menunjukkan rasa peduli, menciptakan rasa nyaman, menumbuhkan rasa percaya diri, dan menghargai pasien (Suryani, 2015).

Menurut Mohr dalam (Suryani, 2015) komunikasi terapeutik dapat berjalan dengan baik apabila dokter dapat menunjukkan sikap empati, berkomunikasi secara efektif dan baik, serta dapat memberikan respons terhadap pikiran, kebutuhan, dan perhatian. Karena keberhasilan komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien akan memberikan kenyamanan dan kepuasan dari kedua belah pihak (Pertiwi, 2022).

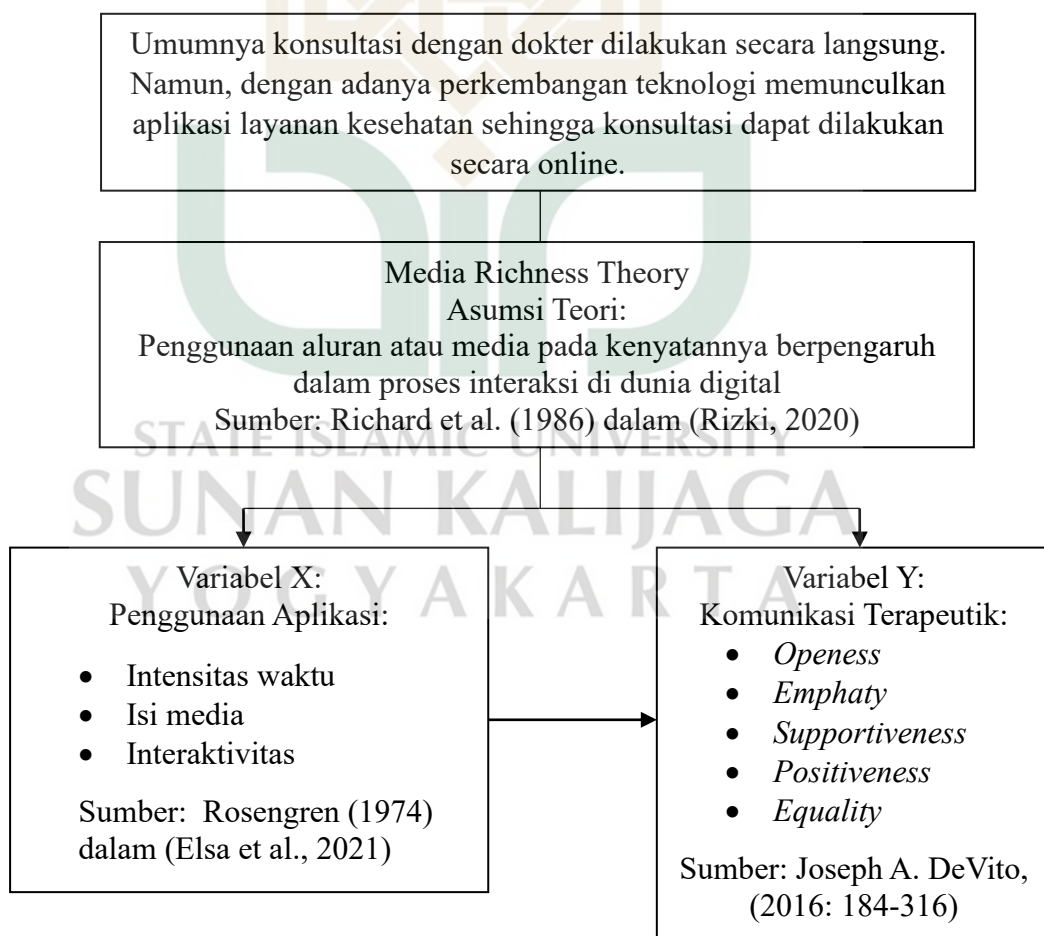
Komunikasi terapeutik sama halnya dengan komunikasi interpersonal, maka dari itu ada lima indikator kualitas umum komunikasi interpersonal dari Joseph A. DeVito (2016: 184-316) diantaranya:

- a. Keterbukaan (*openess*), yakni keinginan untuk menerima dan menanggapi informasi dengan baik.
- b. Empati (*emphaty*), kemampuan seseorang untuk memahami pengalaman orang lain dalam situasi tertentu dari perspektif dan kacamata orang tersebut.
- c. Dukungan (*supportiveness*), adalah kondisi yang memungkinkan komunikasi secara efektif.
- d. Rasa positif (*positiveness*), adalah jika seseorang memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain untuk lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif untuk interaksi yang efektif.
- e. Kesetaraan (*equality*), komunikasi interpersonal lebih efektif jika suasananya setara. Dalam artian, ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak saling menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

G. Kerangka Pemikiran

1. *Conceptioning*: Asumsi dasar *Media Richness Theory* bahwa penggunaan media pada kenyataannya berpengaruh dalam proses interaksi di dunia digital
2. *Judgement*:
 - Variabel teori: Media → Interaksi
 - Variabel masalah: Aplikasi → Komunikasi Terapeutik
3. *Reasoning*: Komunikasi pada umumnya dilakukan secara langsung atau tatap muka, namun dalam teori ini interaksi melalui media juga patut untuk diperhitungkan.

Gambar 4. Kerangka Berpikir



Sumber: olahan peneliti

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan khusus yang berasal dari teori-teori umum, universal, dan abstrak. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti, yang dirumuskan dengan cara berpikir deduktif. Berdasarkan rumusan penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besaran pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien. Adapun hipotesis yang dibuat oleh peneliti dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

- Hipotesis Nol (H_0): tidak terdapat besaran pengaruh antara penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien
- Hipotesis Alternatif (H_a): terdapat besaran pengaruh antara penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik bagi pasien

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka-angka untuk mengetahui lebih jauh tentang apa yang ingin diketahui.

Dalam pendekatan kuantitatif, penelitian lebih memfokuskan pada variabel atau gejala yang memiliki karakteristik khusus dalam kehidupan manusia. Pada pendekatan kuantitatif, hubungan antara variabel-variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik serta menggunakan teori yang objektif (Jaya, 2021).

Berdasarkan metodologinya, penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengumpulkan sampel dari populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kemudian, kuesioner dapat disebarkan melalui melalui situs web, seperti *google form* ataupun media lainnya untuk mengumpulkan data (Jaya, 2021).

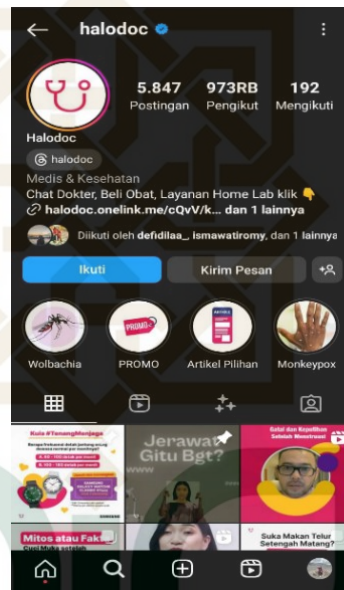
2. Populasi, Ukuran Sampel, dan Teknik Sampling

a. Populasi

Seluruh unit penelitian atau unit analisis yang akan diselidiki atau dipelajari karakteristiknya. Populasi juga dapat didefinisikan sebagai jumlah keseluruhan dari entitas atau individu yang dapat berupa individu, organisasi, atau benda yang karakteristiknya akan diteliti.

Pada penelitian ini populasi yang hendak diteliti yakni pengguna aplikasi Halodoc yang akan diambil dari data jumlah pengikut akun instagram @halodoc dengan jumlah 973 ribu pengikut (Sumber: akun Instagram @halodoc, data pada 4 Desember 2023).

Gambar 5. Data pengikut akun Instagram @halodoc



Sumber: Screenshot akun Instagram @halodoc (diakses pada 4 Desember 2023)

b. Ukuran sampel

Seberapa besar ukuran sampel (*sample size*) yang diperlukan untuk memperoleh data sampel yang relevan untuk tujuan penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini bergantung pada metode yang digunakan, tingkat kepercayaan yang diinginkan, dan tingkat ketelitian. Menurut Djaali (2020), tidak ada ketentuan pasti tentang berapa banyak unit sampel yang dibutuhkan atau berapa persentase populasi yang diambil untuk sampel tersebut.

Penelitian ini menggunakan *sample size* pada 973 ribu pengguna media sosial Instagram yang mengikuti akun Instagram @halodoc. Selanjutnya, berdasarkan pernyataan di atas maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = % kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan rumus di atas maka dapat dijabarkan bahwa sampel yang diambil dari pengikut akun Instagram @halodoc adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{973.000}{1+973.000(0,01)^2}$$

$$N = \frac{973.000}{1+973.000(0,01)}$$

$$N = \frac{973.000}{1+9730}$$

$$N = \frac{973.000}{9731}$$

N = 99,989 (dibulatkan menjadi 100 orang)

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa, jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian yakni sebanyak 100 orang responden.

c. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2013), penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* di mana teknik ini mengambil sampel dari populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang ada dalam populasi tersebut.



3. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Independen

Variabel Independen	Indikator	Operasionalisasi	Skala Pengukuran
Penggunaan Aplikasi	Intensitas jumlah waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menyediakan waktu khusus untuk berkonsultasi di aplikasi Halodoc 2. Saya menghabiskan lebih dari 30 menit setiap kali menggunakan aplikasi Halodoc untuk berkonsultasi dengan dokter 3. Waktu yang saya gunakan untuk berkonsultasi cukup untuk mendapat informasi kesehatan 	Likert
	Isi media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Halodoc memberikan informasi yang sangat informatif dan relevan terkait dengan kondisi kesehatan saya 2. Aplikasi Halodoc memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami tentang tindakan yang harus saya ambil terkait dengan masalah kesehatan saya 3. Saya merasa bahwa aplikasi Halodoc memberikan informasi yang akurat dan terpercaya tentang berbagai kondisi kesehatan dan pengobatannya 4. Aplikasi Halodoc membantu saya untuk memaham lebih baik kondisi kesehatan saya dan memberi opsi perawatan yang tersedia 	Likert
	Interaktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya dapat dengan mudah berinteraksi dengan dokter melalui fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Halodoc 2. Aplikasi Halodoc memberi ruang bagi saya untuk berpartisipasi aktif dalam proses konsultasi dengan dokter 3. Dokter di aplikasi Halodoc menanggapi atau merespon pesan saya dengan cepat 	Likert

Sumber: olahan peneliti

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel Dependen

Variabel Dependen	Indikator	Operasionalisasi	Skala Pengukuran
Komunikasi Terapeutik	<i>Openess</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa nyaman berkomunikasi secara terbuka tentang kondisi kesehatan saya kepada dokter 2. Saya percaya dengan dokter yang memberikan pelayanan kesehatan kepada saya 3. Saya merasa aman dan nyaman untuk berbagi informasi terkait kesehatan saya kepada dokter di aplikasi Halodoc 4. Keterbukaan saya saat berkomunikasi dengan dokter di aplikasi Halodoc mempengaruhi saya untuk terus menggunakan aplikasi ini sebagai media konsultasi kesehatan 	Likert
	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter di aplikasi Halodoc memiliki rasa empati dan peduli terhadap kondisi kesehatan saya 2. Dokter di aplikasi Hlaodoc memahami perasaan dan kebutuhan saya ketika berkonsultasi terkait masalah kesehatan 3. Dokter di aplikasi Halodoc menjelaskan informasi dan diagnosis dengan mempertimbangkan perasaan saya 4. Saya merasa dokter di aplikasi Halodoc selalu bersikap empatik dan peduli terhadap saya selama proses konsultasi berlangsung 	Likert
	<i>Supportiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter di aplikasi Halodoc memberikan dukungan terkait kesehatan saya 2. Dokter di aplikasi Halodoc memberikan dorongan dan motivasi untuk kesembuhan saya 3. Dokter di aplikasi Halodoc memberi masukan dan saran yang berpengaruh bagi saya 4. Saya merasa dokter di aplikasi Halodoc selalu mendukung keputusan yang saya ambil selama konsultasi 	Likert

	<i>Positiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter di aplikasi Halodoc memberikan respon positif selama konsultasi berlangsung 2. Selama konsultasi berlangsung dokter di aplikasi Halodoc memberikan tanggapan yang membangun 3. Saya merasa bahwa dokter di aplikasi Halodoc selalu menciptakan rasa nyaman selama konsultasi berlangsung 4. Berkomunikasi dengan dokter di aplikasi Halodoc memberikan pengalaman positif bagi saya 	Likert
	<i>Equality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya yakin dokter di aplikasi Halodoc memberikan pelayanan yang terbaik tanpa memandang status sosial dan ekonomi 2. Saya merasa bahwa dokter di aplikasi Halodoc menghargai saya saat sedang berkonsultasi 3. Dokter di aplikasi Halodoc cenderung mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat saya (sebagai pasien) 4. Dokter di aplikasi Halodoc memberikan penjelasan yang mudah dipahami tanpa merendahkan posisi saya (sebagai pasien) 	Likert

Sumber: olahan peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

4. Jenis Data

a. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan pada pengguna aplikasi Halodoc serta pengikut akun Instagram @halodoc, melalui *google form* yang berisi beberapa pertanyaan atau pernyataan yang sesuai dengan variabel penelitian. Data primer ini diperoleh dari data yang dikumpulkan dari responden melalui penyebaran kuesioner kelompok fokus, panel, atau hasil wawancara dengan narasumber.

b. Data Sekunder

Data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data disebut dengan data sekunder. Data sekunder bertujuan untuk memenuhi kebutuhan data primer yang diperoleh dari literatur, buku jurnal, dan bacaan tentang topik penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari tahap pengumpulan data dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang valid dari variabel yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Dengan daftar pertanyaan sebagai instrumennya, teknik pengiriman kuesioner kepada responden dapat dilakukan melalui berbagai platform seperti WhatsApp, Instagram, e-mail, dan *google form*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner ini sangat efektif karena dapat menjangkau responden dalam satu kali pengiriman dan dengan jumlah yang besar. Dalam penelitian ini, kuesioner nantinya akan disiapkan beberapa alternatif jawaban berdasarkan skala pengukuran likert yang terdiri dari 5 (lima) kategori sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) diberikan skor nilai 5
- Setuju (S) diberikan skor nilai 4
- Netral (N) diberikan skor nilai 3
- Tidak Setuju (TS) diberikan skor nilai 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor nilai 1

b. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data juga dapat dikumpulkan melalui pembacaan dan analisis karya ilmiah sebelumnya yang berkaitan dengan topik atau masalah yang sama, untuk melengkapi dan mendukung data yang diperoleh dalam penelitian ini.

6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas berasal dari kata *validity*, yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dapat melakukan fungsi

ukurannya. Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan valid jika alat tersebut telah melakukan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) juga valid.

Seperti yang dikemukakan oleh Cureton dalam (Djaali, 2020) *“The Essential question of test validity is how well a test does the job it is employed to do”* (Cureton, 1978), yang dimaksud adalah seberapa jauh instrumen mampu mengungkapkan dengan tepat dari objek ukur, akan tergantung pada tingkat validitas instrumen yang bersangkutan atau yang diteliti (Djaali, 2020).

Uji validitas ini menghitung jumlah atau total dari masing-masing pertanyaan dengan menghubungkan jumlah atau total dari seluruh tanggapan pertanyaan yang digunakan untuk setiap variabel. Selanjutnya, untuk menguji validitas kuesioner dengan menggunakan korelasi *product moment*. Pengujian validitas ini dikembangkan oleh Pearson's Correlation dan bertujuan untuk mengevaluasi apakah kuesioner yang disebarkan kepada responden memiliki tingkat validitas yang cukup atau tidak, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi tiap butir

$\sum xy$ = jumlah perkalian x dengan y

$\sum x$ = korelasi skor tiap item

$\sum y$ = korelasi skor total

n = jumlah responden

Uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 biasanya digunakan untuk menentukan validitas suatu item. Dengan kata lain, item dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total, r hitung dan r tabel akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan 5%. Pada penelitian ini, pengukuran uji validitas menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika r hitung > r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- Jika r hitung < r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

Noted: nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berasal dari kata *reliability*, yang berarti sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, diperoleh hasil ukur yang relatif sama selama aspek yang diukur subjeknya belum berubah. Pengukuran

uji reliabilitas ini menggunakan teknik Alpha Cronbach dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right)$$

keterangan:

α : reliabilitas instrumen

n : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \alpha_b^2$: jumlah varian butir

α_t^2 : varian total

Pada penelitian ini, pengukuran uji reliabilitas menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka reliabel
- Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliabel

Noted: variabel dikatakan baik apabila memiliki Cronbach's Alpha > 0,6.

7. Analisis Data

Setelah pengumpulan data dari seluruh responden atau sumber data lainnya, analisis data dilakukan dalam penelitian kuantitatif. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menemukan variabel dan jenis responden,

menganalisis data dari seluruh responden berdasarkan variabel tersebut, melakukan perhitungan yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah, dan menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2017).

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), memastikan apakah ada hubungan positif atau negatif, dan juga untuk memprediksi seberapa besar nilai variabel dependen (Y) jika variabel independen (X) berubah (Sugiyono, 2015). Rumus regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

X = variabel independen (variabel bebas)

Y' = variabel dependen (variabel terikat)

a = konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = koefisien regresi variabel independen

b. Uji Asumsi Klasik

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa uji asumsi klasik dapat digunakan untuk mengevaluasi relevansi model layak atau tidak untuk penelitian ini. Berikut adalah uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Uji Normalitas

Salah satu tujuan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini metode Kolmogrov-Smirnov digunakan untuk menguji normalitas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20, dan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

2) Uji Linearitas

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa uji linearitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidak hubungan linear antara variabel terikat dan variabel bebas. Uji linearitas dengan uji F adalah salah satu cara untuk menguji linearitas, dengan melihat p pada tabel linearitas, jika $p > 0,05$ untuk *deviation for linearity* maka kedua variabel memiliki hubungan yang linear.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji glejser yang meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen, adalah cara untuk mengetahui apakah ada

heteroskedastisitas. Jika variabel independen memiliki pengaruh statistik signifikan pada variabel independen, ini menunjukkan bahwa ada masalah heteroskedastisitas. Regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh secara parsial antara variabel X dan variabel Y. Uji Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji t

Hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) diuji sendiri-sendiri secara signifikan dengan nilai $\alpha = 0,05\%$, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- $H_0 : b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- $H_0 : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dengan kriteria pengambilan keputusan:

- H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$
- H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018), koefisien determinasi dapat digunakan untuk menentukan seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara angka 0 dan 1. Nilai tersebut dapat dilihat menggunakan tabel *model summary* pada bagian *adjusted R2*.

Nilai yang mendekati angka 1 menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen sangat kuat atau positif. Sebaliknya, nilai yang mendekati angka 0 menunjukkan hubungan yang sangat lemah atau tidak ada sama sekali.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian tentang “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Komunikasi Terapeutik Bagi Pasien (Survei Pada Pengikut Akun Instagram @halodoc)” bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel, yakni variabel penggunaan aplikasi Halodoc dan variabel komunikasi terapeutik. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa intensitas, isi media, dan juga interaktivitas penggunaan aplikasi halodoc memiliki pengaruh sebesar 67,9% terhadap komunikasi terapeutik, sedangkan 32,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian ini membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya yakni H_a diterima sedangkan H_0 ditolak.

Penelitian yang dilakukan juga memperkuat anggapan bahwa teori *media richness theory* dapat dilihat dari empat kriteria yakni: *speed of feedback*, *availability of multiple cues*, *language variety*, dan *ability to personalize the message*. Di mana kecepatan respon dokter dalam menjawab pesan pasien, penyampaian pesan melalui cara yang berbeda-beda, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, dan saling menjaga perasaan satu sama lain juga dibahas dalam penelitian ini. Teori ini juga berasumsi bahwa penggunaan media pada kenyataannya berpengaruh pada

proses interaksi yang terjadi di dunia digital. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil besaran pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik yakni 67,9% dan 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasilnya, peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel tambahan untuk memperluas atau memperkaya ilmu komunikasi. Pada penelitian ini, diperoleh hasil bahwa variabel pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik sebesar 67,9%, sementara sisanya merupakan variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti memberi saran kepada peneliti berikutnya agar dapat membuktikan serta menganalisis lebih jauh mengenai variabel lainnya yang mampu memberikan adanya pengaruh antara variabel penggunaan aplikasi Halodoc terhadap komunikasi terapeutik.

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pengikut akun Instagram @halodoc, maka hasilnya hanya terbatas bagi pengikut akun instagram @halodoc yang menggunakan aplikasi dan juga memiliki aplikasi Halodoc. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan populasi dan sampel yang berbeda dengan harapan dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya, (2018). Diterjemahkan oleh Tim Penerjemah Penerbit Cordoba Bandung: Penerbit Cordoba
- Alo Liliweri, M. (2007). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Celeban Timur Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.
- Annur, C. M. (2023, September 20). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang hingga Awal 2023*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Basori. (2014). *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Kejuruan Vol.7, No. 2*, 40.
- Deni D., S. M. (2013). *Buku Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book 14th edition*. Pearson Education .
- Djaali. (2020). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djuwita, F. N. (Oktober 2023). *Efektivitas Komunikasi Terapeutik Melalui Konsultasi Kesehatan Mental Terhadap Loyalitas Merek Aplikasi Mobile Alodokter*. *e-Proceeding of Management : Vol.10, No. 5*. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/19515>
- Elsa M., G. J. (2021). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. *E-Journal UNSRAT*, 2-7. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/35849>
- Em Griffin, A. L. (2019). *A First Look at Communication Theory Tenth Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halodoc. (2024). Retrieved from www.halodoc.com
- Hardiyansyah, D. (n.d.). *Media Komunikasi dan Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Indrianti, D. P. (2018). *PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM SISTEM E-HEALTH ALODOKTER.COM*. *Jurnal Sositologi | Vol. 17, No 1*, 93-103. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2018.17.1.9>

- Jaya, I. M. (2021). In *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF* (p. 12). Yogyakarta: QUADRANT.
- Judy C. P., e. a. (2011). *Human Communication FOURTH EDITION*. McGraw-Hill.
- La Tarifu, S. S. (2023). *TELEMEDICINE CONSULTATION : IS IT EFECTIVE ?* *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi* Volume 8. No. 2, 180-187. <https://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/25>
- Melinda R. P., d. (2022). In *KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM KESEHATAN* (pp. 43-44). Yogyakarta/Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Min, M. (2023, February 12). *11 Pengertian Aplikasi dan Klasifikasi Aplikasi Menurut Para Ahli Lengkap*. <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-aplikasi-dan-klasifikasi-aplikasi-menurut-para-ahli-lengkap/>
- Nina S. S. S., M. (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Oknita. (Juli-Desember 2022). *KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM PERSFEKTIF ALQURAN*. *Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam* Volume 12. No. 2, 19-34.
- Permatasari, F. (2023). *PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI HALODOC TERHADAP KEMUDAHAN KOMUNIKASI ANTARA PASIEN DAN DOKTER*. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/71727>
- Rizki S. P., I. (2020). *MEDIA KOMUNIKASI DIGITAL, EFEKTIF NAMUN TIDAK EFISIEN, STUDI MEDIA RICHNESS THEORY DALAM PEMBELAJARAN JARAK JAUH BERBASIS TEKNOLOGI DI MASA PANDEMI*. *GLOBAL KOMUNIKA* ISSN 2085 - 6636 Vol. 1 No. 2 JULI 2020, 2-4. <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/globalkomunika/article/view/1760>
- Safa El Kefi, M. O. (2022). *How technology impacts communication between cancer patients and their health care providers: A systematic literature review*. *Int J Med Inform. Author manuscript; available in PMC 2022 May 01*, 1-25. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8131252/#S24title>
- Siregar, N. (2020, May 14). *Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan*. *JURNAL INOVASI* Vol. 17 No. 1, 21-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.33626/inovasi.v17i1.191>

- Social, W. A. (2023). *DIGITAL 2023*. Retrieved from id/blog/2023/01/digital-2023/: <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>
- Social, W. A. (2023). *SPECIAL REPORT DIGITAL 2023 Your ultimate guide to the evolving digital world*. Retrieved from wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/: <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN MANAJEMEN Pendekatan: 1. Kuantitatif 2. Kualitatif 3. Kombinasi (Mixed Methods) 4. Penelitian Tindakan (Action Research) 5. Penelitian Evaluasi*. Bandung: ALAFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT. Alfabet.
- Suranto. (2011). Komunikasi Interpersonal. In Suranto, *Komunikasi Interpersonal Edisi 1* (pp. 3-5). Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik. In *Buku Kedokteran EGC*. Jakarta .
- TafsirWeb. (n.d.). *Surat An-Nisa Ayat 63*. Retrieved from 1595-surat-an-nisa-ayat-63: <https://tafsirweb.com/1595-surat-an-nisa-ayat-63.html>
- Tim, A. W. (2021). *Kesehatan di Era Digital 4.0 Perspektif Indonesia*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Wahyu, A. R. (2021). TINJAUAN PERBANDINGAN PENYELENGGARAAN TELEMEDICINE ANTARA INDONESIA DAN AMERIKA SERIKAT. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia Vol. 01, No. 02, Oktober*, 73-74. <https://doi.org/10.53337/jhki.v1i02.7>
- Widyarakhma, F. T. (2021). THE EFFECT OF THERAPEUTIC COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION OF THE HALODOC TELEMEDICINE APPLICATION. *Metafora: Education, Social Sciences and Humanities Journal Vol. 05, No. 02, November* , 16-30. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/metafora/article/view/16471>