

**PENERAPAN HUKUM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI  
KESEHATAN ONLINE**

**(Studi Deskriptif Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah  
Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh:**

Windyra Dillavingca  
201910040311085

**Dosen Pembimbing:**

Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

**PRODI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENERAPAN HUKUM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI  
KESEHATAN ONLINE**

**(Studi Deskriptif Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang  
Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)**

Diajukan Oleh :

**WINDYRA DILAVINGCA**

201910040311085

Telah disetujui

*Selasa, 26 Juli 2023*

Pembimbing I



**Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si**

Wakil Dekan I



**Najamuddin Chairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.**

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



**Nasrullah, M.Si.**

# SKRIPSI

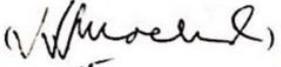
Dipersiapkan dan disusun oleh :

**WINDYRA DILAVINGCA**  
**201910040311085**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
**LULUS**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana ( S1 ) Ilmu Komunikasi  
Senin, 31 Juli 2023  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si (  )
2. Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom (  )
3. Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si (  )

Mengetahui  
Wakil Dekan  Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Najamuddin Khalid Rifa'i, S.IP., M.Hub.Int.**



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Windyra Dilavingca  
NIM : 201910040311085  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI  
KESEHATAN ONLINE (Studi Kasus Dikalangan  
Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas  
Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)

Disetujui,  
Pembimbing

Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



**Kampus I**

Jl. Berrangkun 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 435

**Kampus II**

Jl. Berrangkun Sutanu No 198 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 149 (Hunting)  
F. +62 341 587 060

**Kampus III**

Jl. Raya Turyaman No 746 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 318 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E. webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



### SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/I/2022

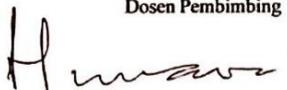
Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama : Windyra Dilavingca  
 No. Induk Mahasiswa : 201910040311085  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Judul Skripsi : KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI KESEHATAN ONLINE (Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang , 13 Juli 2023

Dosen Pembimbing

  
**Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si**



**Kampus I**  
 Jl. Semburan I Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 251 253 (Pusat)  
 F. +62 341 800 435

**Kampus II**  
 Jl. Semburan Selatan No 155 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 551 149 (Pusat)  
 F. +62 341 582 000

**Kampus III**  
 Jl. Raya Trowomen No 240 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 464 319 (Pusat)  
 F. +62 341 409 435  
 E. webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :



Nama : Windyra Dilavingca

NIM : 201910040311085



Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

**KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI KESEHATAN ONLINE**

**(Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)**

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, Saya bersedia **TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Juli 2023

  
10000  
METRAL  
UMM  
88902AK0518804610  
Windyra Dilavingca



Kampus I  
Jl. Babarsari I Malang Jawa Timur  
P. 402 341 251 (Hunting)  
F. 402 341 860 435

Kampus II  
Jl. Terobering Selatan No. 158 Malang Jawa Timur  
P. 402 341 251 149 (Hunting)  
F. 402 341 502 003

Kampus III  
Jl. Raya Tirobering No. 148 Malang Jawa Timur  
P. 402 341 464 218 (Hunting)  
F. 402 341 403 435  
E. webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG



PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN  
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



**LEMBAR PERSETUJUAN  
DETEKSI PLAGIASI**

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL:  
KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI KESEHATAN ONLINE  
(Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19  
Pengguna Aplikasi Alodokter)

Oleh:

Nama : Windyra Dilavingca

NIM : 201910040311085

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 13 Juli 2023

Pembimbing I/Promotor

Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

NIP.10303090397



(\* ) Coret yang tidak perlu

Kampus I  
Jl. Baniwang 1 Malang Jawa Timur  
P. +62 341 551 252 (Hunting)  
F. +62 341 850 435

Kampus II  
Jl. Bendungan Sutomo No 158 Malang Jawa Timur  
P. +62 341 521 149 (Hunting)  
F. +62 341 582 050

Kampus III  
Jl. Raya Tuguas No 746 Malang Jawa Timur  
P. +62 341 464 318 (Hunting)  
F. +62 341 653 435  
E. webmaster@umm.ac.id



PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI**  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima  
 Plagiasi

Nama : Windyra Dilavinga  
 NIM : 20191004031085

Hasil Plagiasi : 27/7 28/7

AB I	13			
AB II	11			
AB III	43	16		

BAB IV	1			
BAB V	10			
BAB VI				



PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI**  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Malang, 28 JU 2023  
 Admin Plagiasi Prodi,

M. Dasuki

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama : Windyra Dilavingca
2. NIM : 201910040311085
3. Jurusan : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Skripsi : Komunikasi Efektif dalam Konsultasi Kesehatan Online (Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)
6. Pembimbing : Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
Rabu, 26 Oktober 2022	Membuat tema penelitian dan judul penelitian	
Rabu, 9 November 2022	Melakukan bimbingan terkait proposal penelitian	
Rabu, 7 Juni 2023	Melakukan bimbingan terkait bab 4	
Selasa, 13 Juni 2023	Melakukan bimbingan terkait bab 5 dan acc untuk seminar hasil	
Senin, 3 Juli 2023	Melakukan seminar hasil skripsi secara luring	
Kamis, 13 Juli 2023	Melakukan bimbingan skripsi terkait revisi dan acc sidang skripsi	

Malang, 13 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

## BERITA ACARA SEMINAR HASIL

Pada hari Senin, 1 Juli 2023

Pukul 10.00 WIB

Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh:

1	Nama	Windyra Dilavingca
2	NIM	201910040311085
3	Jurusan	Ilmu Komunikasi
4	Fakultas	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5	Judul Skripsi	KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI KESEHATAN ONLINE (Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)
6	Pembimbing	Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si
7	Dosen Penguji 1	Aditya Dwi Putra Bhakti, S. Sn., M. Med. Kom

Seminar Hasil dilakukan secara luring di Lab. Ilmu Komunikasi (Lab. Komputer Grafis) Dihadiri oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji 1 dan sejumlah 15 Mahasiswa (Daftar Hadir terlampir). Penyajian Seminar Hasil dinyatakan ~~LULUS~~ ~~TIDAK LULUS~~ dengan nilai.....

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

  
Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos.,  
M.Si

Malang, 7 Juli 2023  
Dosen Penguji

  
Aditya Dwi Putra Bhakti, S. Sn., M. Med. Kom

Mengetahui  
Kaprod/Sekprodi  
Ilmu Komunikasi

  
Nasrullah, S.Sos., M.Si

## ABSTRAK

Windyra Dilavingca. 201910040311085. **PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI KESEHATAN ONLINE (Studi Deskriptif Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)**

**Dosen pembimbing: Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si**

Aplikasi Alodokter merupakan salah satu aplikasi pelayanan kesehatan yang banyak digunakan masyarakat saat terjadinya pandemi Covid-19 dan digunakan untuk melakukan konsultasi kesehatan online tanpa harus pergi ke rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengkaji 5 hukum komunikasi efektif (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) dalam konsultasi kesehatan online pada Aplikasi Alodokter. Teknik metode penelitian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini adalah 10 orang subjek yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan peneliti, yaitu merupakan mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Malang, rentang usia 19 sampai 23 tahun, pernah atau penyintas Covid-19, menggunakan aplikasi Alodokter saat terpapar virus Covid-19, dan mengalami perkembangan yang signifikan atau mengalami kendala yang kurang baik saat konsultasi melalui aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan, dokter-dokter dalam aplikasi Alodokter sebagian besar telah menerapkan kelima hukum komunikasi efektif dalam konsultasi kesehatan online dan berdampak baik terhadap kesehatan pasien. Maka dari itu, 5 hukum komunikasi efektif perlu diterapkan oleh dokter dalam konsultasi kesehatan online.

**Kata kunci:** Komunikasi Efektif, Konsultasi kesehatan online, Alodokter

Malang, 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Peneliti,



Windyra Dilavingca

## ABSTRAK

Windyra Dilavingca. 201910040311085. **PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONSULTASI KESEHATAN ONLINE (Studi Deskriptif Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)**

**Dosen pembimbing: Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si**

Aplikasi Alodokter merupakan salah satu aplikasi pelayanan kesehatan yang banyak digunakan masyarakat saat terjadinya pandemi Covid-19 dan digunakan untuk melakukan konsultasi kesehatan online tanpa harus pergi ke rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengkaji 5 hukum komunikasi efektif (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) dalam konsultasi kesehatan online pada Aplikasi Alodokter. Teknik metode penelitian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini adalah 10 orang subjek yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan peneliti, yaitu merupakan mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Malang, rentang usia 19 sampai 23 tahun, pernah atau penyintas Covid-19, menggunakan aplikasi Alodokter saat terpapar virus Covid-19, dan mengalami perkembangan yang signifikan atau mengalami kendala yang kurang baik saat konsultasi melalui aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan, dokter-dokter dalam aplikasi Alodokter sebagian besar telah menerapkan kelima hukum komunikasi efektif dalam konsultasi kesehatan online dan berdampak baik terhadap kesehatan pasien. Maka dari itu, 5 hukum komunikasi efektif perlu diterapkan oleh dokter dalam konsultasi kesehatan online.

**Kata kunci:** Komunikasi Efektif, Konsultasi kesehatan online, Alodokter

Malang, 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing,

Peneliti,

Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Windyra Dilavingca

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama melakukan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala pertolongan, keberkahan, hingga kelancarannya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua Orang Tua yang sangat penulis sayangi, Bapak Diding Ayung dan Ibu Masrufah yang tidak pernah mengeluh dan selalu berusaha memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan penulis sejak lahir hingga penulis akan mendapatkan gelar sarjananya, mendoakan dan mendukung agar anak pertamanya tidak pernah putus asa untuk meraih masa depannya.
3. Bapak Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing penulis yang meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, kritik dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini
4. Adik-adik penulis yang selalu memberikan semangat dan mengalah agar kakak pertama mereka dapat menyelesaikan kuliahnya.
5. Pihak-pihak yang menjadi subjek penelitian yang telah membantu dalam penelitian ini.
6. Andika, selaku pacar penulis yang telah menemani, memberikan berbagai bantuan, dukungan, senantiasa memberi ruang untuk keresahan kepada penulis hingga proses penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para sahabat dan teman penulis selama dibangku perkuliahan, Nyssa Salsabila, Aisyiyah Febiola D, Pitri Norvani O, Indriyani padillah, Chellina Febby D M, Niken P. A, dan Shellya Kusuma, yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Terakhir, terima kasih kepada diri penulis yang selalu berusaha untuk kuat, bertahan untuk hidup, terus semangat walaupun sering ingin menyerah. Windyra Dilavingca, penulis bangga padamu.



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT KETERANGAN SIAP UJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>TANDA TERIMA PLAGIASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BERITA ACARA SEMINAR HASIL.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Komunikasi Interpersonal .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Elemen-elemen Komunikasi Interpersonal .....	5
<b>2.2 Komunikasi Efektif.....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Bentuk-Bentuk Komunikasi Efektif.....	15
2.2.2 Hukum Komunikasi Efektif .....	16
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Efektif .....	18
2.2.4 Indikator Komunikasi Efektif .....	19
<b>2.3 Komunikasi Efektif Dokter-Pasien .....</b>	<b>22</b>
2.3.1 Tujuan dan Manfaat Komunikasi Efektif Dokter-Pasien.....	24
2.3.2 Langkah untuk Mewujudkan Komunikasi Efektif Dokter-Pasien ....	24
<b>2.4 Media Komunikasi Online .....</b>	<b>25</b>

2.3.1	Aplikasi Alodokter Sebagai Media Komunikasi Online Berbasis Layanan Kesehatan .....	27
2.4	Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Pendekatan Penelitian .....	31
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.4	Sumber Data dalam Penelitian.....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6	Instrumen Penelitian .....	34
3.7	Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Alodokter.....	37
4.2	Profil Subjek.....	38
4.3	Komunikasi Efektif dalam Konsultasi Kesehatan Online .....	40
4.3.1	Respect .....	41
4.3.2	Empathy .....	44
4.3.3	Audible.....	47
4.3.4	Clarity.....	49
4.3.5	Humble.....	52
4.4	Hambatan .....	54
4.5	Pembahasan Penelitian.....	55
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran .....	60
5.2.1	Saran Akademis .....	60
5.2.2	Saran Praktis .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Tangkapan layar chat dokter yang melayani informan AA tidak menerapkan hukum *respect*

Gambar 4.2: Tangkapan layar chat dokter yang melayani informan MI tidak menerapkan hukum *empathy*

Gambar 4.3: Tangkapan layar *chat* informan AA dengan dokter yang tidak menerapkan hukum *clarity*



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Alfarizi, M., & Nuryana, A. (2019). Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *ETTISAL: Journal of Communication*, 4(2), 151-168.
- Alo Liliweri .(1997). *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Amalia, F. (2014). *Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi pada pelaku usaha kecil*.
- Aminuddin. (2009). *Pengantar Apresiasi Sastra*. Bandung: Sinar Baru.
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Gava Media.
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication*. New York: Hunter College of the City University of New York. America: Pearson Education Limited 2014.
- Devito, J. A. (2014). *The Interpersonal Communication*.
- Djaelani, A. R. (2013). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. *Majalah Ilmiah Pawiyatan*, 20(1), 82-92.
- Edutainment: *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Kependidikan*, 10(1), 47-56.
- Emzir. (2010). *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Rajagrafindo Persada
- Evert, D. P. (2021). Komunikasi Interpersonal Dalam Konsultasi Dokter Estetika Dengan Pasien Melalui Media Sosial Whatsapp. *Buana Komunikasi (Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi)*, 1(2), 127-136.
- Fariza, M. R. (2021). POLA KOMUNIKASI DOKTER PADA PASIEN MELALUI APLIKASI HALODOC.
- Fourianalistyawati, E. (2012). Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82-87.
- Gerlach dan Elly. (2007). *Pengertian Media*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*.
- Harahap, R. A. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Prenada Media.
- Hidayat, Dasrun. 2013. *Be A Good Communicator*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

- Hidayat, T., & Purwokerto, U. M. (2019). Pembahasan studi kasus sebagai bagian metodologi penelitian. *Jurnal Study Kasus*, 1-13.
- Indonesia, K. K. (2006). *Komunikasi efektif dokter-pasien*. Jakarta: KKI.
- Iran Sahril, S. H. (2018). Tesis-Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Antara Dokter dengan Pasien pada Rumah Sakit Tersier di Jakarta Barat) (Doctoral dissertation, Universitas Jayabaya).
- Kurtz, S. S. (1988). *Teaching and Learning Communication Skills*. Oxon: Radcliffe Medical Press.
- Laswell, H. (1956). *The Decision Process: Seven Category of Functional Analysis*. Mahyuddin, *Sosiologi Komunikasi* (Makassar: Penerbit Shofia, 2019), hal. 32.
- Malik, M. A. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI KESEHATAN UNTUK MENCEGAH PENULARAN HIV AIDS DI MASA PANDEMI OLEH KOMISI PENANGGULANGAN AIDS (KPA) KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- NUGRAHA, F. (2022). Efektivitas Komunikasi Terapeutik Melalui Konsultasi Kesehatan Mental Terhadap Loyalitas Merek Aplikasi Mobile Alodokter.
- Onong uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakary, 2008), 32-33.
- Pradita, K. Y. (2021). Analisis Determinan Faktor Yang Mempengaruhi E-Trust Dan Minat Menggunakan Aplikasi Alodokter. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3).
- Rahayu, T. P., William, N., & Wardhani, I. S. K. (2022). PENGEMBANGAN MEDIA VIDEO ANIMASI MENGGUNAKAN APLIKASI PLOTAGON PADA MATERI WAWANCARA SISWA SEKOLAH DASAR.
- Rahmadiana, M. (2012). Komunikasi kesehatan: sebuah tinjauan. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 88-94.
- Rahardjo, M. (2010). Triangulasi dalam penelitian kualitatif.

- Roganda, dkk.(2015), Pola Komunikasi Interpersonal Terapeutik Dokter Terhadap Pasien Anak, Jurnal Bisnis dan Komunikasi, hlm. 183-193.
- Sani, R. A., & Rahman, M. (2022). Monograf Komunikasi Efektif dan Hasil Belajar. CV Media Sains Indonesia.
- Setiawan, A. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Efektif Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Bintang Anugerah Sejahtera. *JUMANT*, 11(1), 19-34.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Deepublish.
- Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wasisto, et al. (2006, November). *Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Diambil kembali dari Konsil Kedokteran Indonesia: [https://www.academia.edu/8278201/Konsil\\_Kedokteran\\_Indonesia\\_KOMUNIKASI\\_EFEKTIF\\_DOKTER\\_PASIEN](https://www.academia.edu/8278201/Konsil_Kedokteran_Indonesia_KOMUNIKASI_EFEKTIF_DOKTER_PASIEN)
- Whitney, F. L. (1960). *The Elements of Resert*. Osaka: Overseas Book.
- Wisman, Y. (2017). Komunikasi efektif dalam dunia pendidikan. Jurnal Nomosleca, 3(2).
- Zai, E. P., Duha, M. M., Gee, E., & Laia, B. (2022). PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM PELAKSANAAN MANAJEMEN BERBASIS SEKOLAH DI SMA NEGERI 1 ULUGAWO. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 13-23.

#### **Lain-lain**

- APJII. (2022). *Survei profil internet indonesia 2023* [set data]. Diakses dari <https://survei.apjii.or.id/survei/>
- Databoks. (2022). *Konsumen semakin nyaman menggunakan layanan telemedik* [set data]. Diakses dari <https://katadata.co.id/duatahunpandemi>