

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Interpersonal Dokter.

Persepsi adalah proses di mana individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi sensorik untuk memahami lingkungan mereka (Lane, 2016). Proses ini melibatkan pengolahan data yang diperoleh dari panca indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, dan perabaan) yang kemudian dikirimkan ke otak untuk diterjemahkan menjadi persepsi yang memiliki makna. Persepsi bukanlah cerminan objektif dari realitas tetapi merupakan interpretasi subjektif yang dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, harapan, dan konteks situasional. Menurut Earl Kelley, persepsi adalah tebakan atau estimasi tentang apa yang ada di luar sana berdasarkan bagaimana kita membaca petunjuk-petunjuk yang ada. Oleh karena itu, persepsi tidak pernah absolut dan sering kali tidak dapat diandalkan.

Dalam konteks komunikasi, persepsi merujuk pada cara individu menginterpretasikan pesan dan perilaku yang mereka terima dari orang lain (Lane, 2016). Proses ini sangat penting karena persepsi mempengaruhi cara kita memahami dan merespons komunikasi yang kita terima. Misalnya, dua orang dapat menerima pesan yang sama tetapi menafsirkannya secara berbeda berdasarkan persepsi mereka yang unik.

Persepsi dalam komunikasi melibatkan tiga tahap utama: seleksi, di mana individu memilih aspek tertentu dari pesan yang akan diperhatikan; organisasi, di mana informasi tersebut diatur dalam pola atau kategori tertentu; dan interpretasi, di mana makna diberikan kepada informasi tersebut (Lane, 2016). Tahap-tahap ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi, nilai-nilai, kepercayaan, dan konteks situasional.

2.1.1 Seleksi dalam Proses Persepsi

Tahap pertama dalam proses persepsi adalah seleksi. Seleksi adalah proses di mana individu memutuskan aspek-aspek mana dari lingkungan yang akan diperhatikan. Proses ini melibatkan pemilihan stimulus dari berbagai stimulus yang ada di sekitar kita. Tidak semua stimulus yang ada di lingkungan akan diterima oleh indera kita karena keterbatasan kapasitas perhatian manusia. Oleh karena itu, seleksi menjadi tahap yang sangat krusial dalam memastikan informasi yang relevan dan penting dapat diproses lebih lanjut. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi seleksi adalah salience.

Salience merujuk pada stimulus yang dipilih dari lingkungan berdasarkan kepentingan, penggunaan, dan maknanya bagi kita (Lane, 2016). Stimulus yang menarik perhatian kita (salient) dapat berupa sesuatu yang bermakna secara pribadi atau relevan dengan kebutuhan dan minat kita. Misalnya, seorang dokter mungkin lebih memperhatikan gejala spesifik pasien yang relevan dengan kondisi yang sedang ia diagnosa karena gejala tersebut penting dalam konteks medis yang ia pahami. Selain itu, salience juga dapat dipengaruhi oleh kondisi emosional dan kognitif individu. Misalnya, seseorang yang sedang cemas mungkin lebih peka terhadap stimulus yang mengancam atau menimbulkan ketidaknyamanan.

Dalam konteks komunikasi interpersonal, salience memainkan peranan pada bagaimana kita berinteraksi dan merespons satu sama lain. Misalnya, dalam konsultasi telemedicine, pasien mungkin lebih memperhatikan nada suara dokter, kejelasan instruksi, dan bagaimana dokter merespons kekhawatiran mereka karena aspek-aspek ini sangat penting bagi mereka dalam memahami kondisi kesehatan mereka. Stimulus yang dianggap menarik dan mencolok dalam konteks ini bisa berupa penjelasan dokter yang mudah dipahami atau nada suara yang menenangkan.

Saliency juga dapat mempengaruhi bagaimana informasi diproses lebih lanjut dalam tahap organisasi dan interpretasi (Lane, 2016). Informasi yang dianggap penting dan relevan lebih mungkin diatur dalam pola yang bermakna dan diberi makna yang sesuai dengan harapan dan pengalaman individu. Oleh karena itu, memahami saliency dalam seleksi adalah langkah awal yang penting dalam memastikan komunikasi yang efektif.

2.1.2 Organisasi dalam Proses Persepsi

Tahap kedua dalam proses persepsi adalah organisasi. Setelah informasi sensorik dipilih, informasi tersebut harus diatur sedemikian rupa agar dapat dipahami dan diberi makna (Lane, 2016). Organisasi adalah proses di mana individu mengelompokkan dan mengkategorikan stimulus yang telah dipilih berdasarkan pola tertentu. Salah satu cara utama kita mengorganisasikan informasi adalah melalui skema.

Skema adalah salah satu kerangka mental atau template yang kita gunakan untuk mengelompokkan dan mengklasifikasikan informasi (Lane, 2016). Skema membantu kita menyederhanakan dan menstrukturkan informasi kompleks dari lingkungan kita, memungkinkan kita untuk memahami dan mengingat informasi dengan lebih efisien. Skema biasanya merupakan pandangan umum tentang orang dan peran sosial mereka. Misalnya, kita mungkin memiliki skema tentang "dokter" yang mencakup ciri-ciri seperti bijaksana, sabar, dan kompeten dalam memberikan perawatan medis.

Skema berperan dalam komunikasi interpersonal karena membantu kita membentuk harapan dan pemahaman tentang orang lain berdasarkan kategori yang telah kita tetapkan (Lane, 2016). Misalnya, ketika kita bertemu seseorang yang mengenakan jas putih dan membawa stetoskop, kita cenderung mengelompokkan mereka ke dalam skema "dokter" dan mengharapkan mereka memiliki pengetahuan medis serta kemampuan untuk memberikan nasihat

kesehatan. Skema ini membantu kita berinteraksi dengan orang tersebut dengan cara yang lebih terstruktur dan bermakna.

Dalam konteks komunikasi telemedicine, pasien mungkin menggunakan skema untuk mengelompokkan dan menilai interaksi mereka dengan dokter. Misalnya, pasien mungkin memiliki skema tentang "dokter yang baik" yang mencakup ciri-ciri seperti ramah, responsif, dan memberikan penjelasan yang jelas. Ketika dokter memenuhi kriteria ini, pasien akan lebih mungkin merasa puas dan percaya dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika dokter tidak memenuhi harapan yang ada dalam skema pasien, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan.

Skema juga membantu kita dalam mengenali dan mengingat informasi penting selama interaksi komunikasi (Lane, 2016). Misalnya, ketika seorang dokter memberikan penjelasan tentang kondisi medis dan pengobatan, pasien dapat mengelompokkan informasi ini ke dalam skema "rencana perawatan" yang membantu mereka mengingat dan mengikuti instruksi dokter. Skema ini memungkinkan pasien untuk mengorganisasikan informasi yang kompleks dan membuatnya lebih mudah diingat dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, penggunaan skema juga memiliki risiko, terutama jika skema tersebut didasarkan pada stereotip atau generalisasi yang tidak akurat. Misalnya, jika pasien memiliki skema negatif tentang "dokter yang tidak peduli" dan kemudian bertemu dengan dokter yang tampaknya terburu-buru atau tidak memberikan penjelasan yang memadai, pasien mungkin langsung menempatkan dokter tersebut dalam kategori negatif ini tanpa mempertimbangkan faktor-faktor situasional lainnya. Hal ini dapat menyebabkan persepsi yang bias dan interaksi yang kurang efektif.

2.1.3 Interpretasi dalam Proses Persepsi

Tahap interpretasi dalam proses persepsi melibatkan pemberian makna terhadap stimulus yang telah dipilih dan diorganisasikan (Lane, 2016).

Interpretasi ini sangat dipengaruhi oleh harapan (expectancy) individu terhadap stimulus yang dihadapi. Harapan atau expectancy merujuk pada predisposisi individu untuk melihat sesuatu sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Harapan ini dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, pengetahuan yang dimiliki, atau bahkan stereotip yang ada. Dalam konteks komunikasi interpersonal, harapan mempengaruhi bagaimana seseorang memahami dan menanggapi pesan yang diterima.

Misalnya, ketika seorang pasien menggunakan layanan telemedicine Halodoc, mereka mungkin memiliki harapan tertentu terhadap interaksi dengan dokter berdasarkan pengalaman sebelumnya atau informasi yang mereka miliki tentang platform tersebut. Jika pasien tersebut telah mendengar ulasan positif tentang Halodoc, mereka mungkin memiliki harapan tinggi terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima. Sebaliknya, jika mereka pernah mengalami masalah teknis atau komunikasi yang kurang baik sebelumnya, harapan mereka mungkin lebih rendah dan dapat mempengaruhi interpretasi mereka terhadap interaksi saat ini.

Dalam konteks ini, harapan mempengaruhi persepsi pasien terhadap berbagai aspek komunikasi dokter, seperti kejelasan penjelasan medis, responsivitas, dan empati yang ditunjukkan oleh dokter. Misalnya, jika seorang pasien mengharapkan dokter untuk menjelaskan kondisi medis mereka dengan rinci dan mudah dipahami, mereka akan lebih memperhatikan dan menghargai penjelasan yang detail. Namun, jika harapan ini tidak terpenuhi, pasien mungkin merasa kecewa atau tidak puas, meskipun informasi yang diberikan sebenarnya akurat.

Harapan juga dapat mempengaruhi bagaimana pasien menafsirkan nonverbal cues dari dokter, seperti nada suara atau ekspresi wajah, terutama dalam setting virtual dimana aspek-aspek ini menjadi lebih menonjol karena keterbatasan komunikasi nonverbal lainnya. Misalnya, pasien yang mengharapkan dokter untuk bersikap ramah dan mendukung mungkin lebih

sensitif terhadap nada suara dokter yang terdengar tegas atau formal, dan bisa saja menafsirkan hal tersebut sebagai kurangnya empati atau perhatian.

Konteks situasional juga sangat mempengaruhi interpretasi kita. Konteks ini meliputi faktor-faktor seperti waktu, tempat, dan keadaan emosional (Lane, 2016). Misalnya, pesan yang disampaikan dalam suasana tegang mungkin ditafsirkan berbeda dibandingkan jika disampaikan dalam suasana santai. Untuk meningkatkan akurasi interpretasi, penting untuk menggunakan teknik pemeriksaan persepsi (*perception checking*). Teknik ini melibatkan mengklarifikasi dan mengonfirmasi interpretasi kita dengan orang lain untuk memastikan bahwa kita memahami pesan dengan benar. Misalnya, kita dapat mengatakan, "Saya melihat kamu tampak sedih hari ini. Apakah ada yang salah?" Teknik ini membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas komunikasi.

2.2 Komunikasi Interpersonal antara Dokter dan Pasien

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien adalah komponen krusial dalam pemberian layanan kesehatan yang berkualitas. Keterampilan komunikasi yang efektif tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien tetapi juga hasil klinis, serta hubungan jangka panjang antara pasien dan dokter. *Interpersonal Communication* (Komunikasi antarpribadi) melibatkan setidaknya dua pihak yang terlibat dalam serangkaian peristiwa yang *continue* dan dinamis, di mana setiap pihak saling memengaruhi dan dipengaruhi oleh pihak lain dalam sistem penentuan timbal balik (Devito, 2019). Pasien dan dokter saling mempersepsikan dalam konteks, memberikan makna pada kondisi yang sedang berlangsung, membuat keputusan mengenai pengelolaan gejala, dan bertindak sesuai dengan prosedur kesehatan. Pengukuran yang akurat untuk menunjukkan kepuasan pasien terletak pada kualitas komunikasi antarpribadi antara pasien dan praktisi kesehatan. Pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika mereka menerima komunikasi yang jelas dan empatik dari penyedia layanan mereka (Smith & Choma, 2017).

Dalam praktik medis, terdapat metodologi khusus melalui mana dokter dapat menyampaikan empati dan perhatian secara efektif selama interaksi mereka. Misalnya, dokter dapat mengajukan pertanyaan yang berfokus pada pasien, mengatasi kekhawatiran emosional pasien, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, memperbolehkan pasien untuk mengungkapkan gejalanya, dan menunjukkan kepedulian, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pasien (Powell-Cope et al., 2014). Komunikasi interpersonal dalam konteks medis melibatkan pertukaran informasi antara dokter dan pasien yang mencakup baik komunikasi verbal maupun non-verbal. Komunikasi ini bersifat dua arah, di mana dokter tidak hanya memberikan informasi medis tetapi juga menerima informasi dari pasien tentang kondisi mereka, kekhawatiran, dan harapan. Hal ini tercermin dalam penelitian yang dilakukan oleh Tarigan dan Stevani (2021), di mana komunikasi antara dokter dan pasien di Rumah Sakit Mitra Sejati melibatkan interaksi verbal dan non-verbal serta penyesuaian terhadap perbedaan budaya pasien.

DeVito (2019), menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi di antara orang-orang secara tatap muka. Oleh karena itu, mereka yang terlibat dalam proses komunikasi dapat langsung menangkap reaksi orang lain. DeVito kemudian menambahkan bahwa dalam komunikasi interpersonal, terdapat lima faktor sikap positif yang dapat mempengaruhi upaya untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. Secara rinci, lima aspek tersebut meliputi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (Devito, 2019).

2.2.1 Keterbukaan (*Openness*)

Dokter harus bersikap terbuka terhadap informasi yang diberikan oleh pasien. Hal ini termasuk mendengarkan dengan seksama dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk mengungkapkan masalah dan kekhawatiran mereka tanpa interupsi. Penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan dokter dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (Yulianto, 2023).

2.2.2 Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan dokter untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh pasien. Hal ini sangat penting dalam membangun hubungan yang kuat dan membantu pasien merasa didukung secara emosional. Menurut penelitian, empati dokter berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kondisi psikologis pasien dan mempercepat proses penyembuhan mereka (Jorwekar et al., 2015).

2.2.3 Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Sikap mendukung dari dokter mencakup dorongan positif dan bantuan yang diberikan kepada pasien dalam memahami kondisi medis mereka dan pilihan pengobatan yang tersedia. Sikap ini meningkatkan kepercayaan diri pasien dalam mengambil keputusan terkait kesehatan mereka (Rishipathak et al., 2021).

2.2.4 Sikap Positif (*Positive Attitude*)

Sikap positif meliputi pendekatan optimis dan konstruktif dari dokter terhadap situasi pasien. Sikap ini membantu menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan mendukung bagi pasien, sehingga mereka merasa lebih baik tentang prognosis dan perawatan mereka (Tanadi et al., 2020).

2.2.5 Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan dalam komunikasi berarti memperlakukan pasien sebagai mitra yang setara dalam proses perawatan. Dokter harus menghindari sikap otoriter dan bekerja sama dengan pasien untuk menentukan langkah-langkah perawatan yang terbaik.

2.3 *Patient-Centered Communication* dalam Persepsi Pasien Melalui Layanan *Telemedicine* Halodoc

Komunikasi yang berpusat pada pasien (*Patient-Centered Communication* atau PCC) merupakan sebuah paradigma yang memfokuskan pada peningkatan pengalaman pasien dalam layanan kesehatan dengan menempatkan kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai pasien sebagai pusat interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Pendekatan ini mendapatkan perhatian dalam konteks layanan kesehatan modern, termasuk dalam platform telemedicine seperti Halodoc, di mana interaksi antara dokter dan pasien berlangsung secara virtual. PCC bertujuan untuk mengintegrasikan aspek-aspek komunikasi yang responsif dan empatik, guna membangun kepercayaan serta meningkatkan hasil klinis yang lebih baik.

Menurut Littlejohn et al. (2016), komunikasi berpusat pada pasien menjadi syarat yang mempertimbangkan perspektif dan preferensi pasien selama interaksi dengan penyedia layanan kesehatan (Littlejohn et al., 2016). Pendekatan ini mengalihkan fokus dari kepentingan dokter dan lebih menitikberatkan pada kebutuhan serta harapan pasien dalam proses perawatan. Dengan demikian, komunikasi berpusat pada pasien bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis yang relevan, serta mendorong pencapaian hasil kesehatan yang lebih optimal. Dalam konteks telemedicine seperti Halodoc, konsep ini perlu diadaptasi dengan mempertimbangkan keterbatasan interaksi fisik antara dokter dan pasien, sehingga keberhasilan penerapan komunikasi berpusat pada pasien sangat bergantung pada efektivitas penggunaan teknologi komunikasi.

Menurut model yang diusulkan oleh Roter dan Hall sebagaimana dikutip oleh Littlejohn et al. (2016), terdapat empat elemen kunci yang mendasari komunikasi berpusat pada pasien, yaitu pengumpulan data, edukasi dan konseling pasien, pembangunan kemitraan, serta respons emosional (Littlejohn et al., 2016). Keempat elemen ini merupakan landasan utama untuk mencapai komunikasi yang efektif dan dapat diterapkan dalam layanan telemedicine seperti Halodoc.

2.3.1 Pengumpulan Data (*Data Gathering*)

Pengumpulan data merupakan elemen pertama dalam komunikasi berpusat pada pasien, yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk membantu pasien menyampaikan sepenuhnya pengalaman dan keluhan kesehatannya. Dalam konsultasi berbasis telemedicine, meskipun interaksi dilakukan secara jarak jauh, dokter harus dapat mengidentifikasi informasi yang relevan melalui penggunaan pertanyaan terbuka serta keterampilan mendengarkan yang efektif. Dalam konteks Halodoc, dokter harus memastikan bahwa pasien memiliki kesempatan untuk menjelaskan kondisi kesehatannya secara rinci, termasuk kemungkinan adanya gejala yang mungkin diabaikan dalam komunikasi singkat. Teknologi dalam telemedicine dapat memfasilitasi proses ini melalui fitur-fitur seperti pengisian riwayat kesehatan secara digital sebelum sesi konsultasi berlangsung, sehingga memungkinkan dokter untuk memiliki pemahaman yang lebih baik sebelum memberikan diagnosis atau rekomendasi perawatan.

2.3.2 Edukasi dan Konseling Pasien (*Patient Education and Counseling*)

Patient Education and Counseling berarti memberikan edukasi dan konseling kepada pasien agar mereka memahami kondisi kesehatan mereka serta pilihan perawatan yang tersedia. Komunikasi yang jelas dan edukatif menjadi krusial, terutama dalam konsultasi jarak jauh di mana kesempatan untuk melakukan interaksi langsung terbatas. Dalam layanan Halodoc, dokter dapat menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, disertai dengan penjelasan yang komprehensif mengenai diagnosis dan perawatan. Edukasi yang tepat juga harus mencakup pemberian saran mengenai cara pengobatan atau tindakan preventif yang dapat diambil oleh pasien untuk mengelola kondisi mereka. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan mengingat adanya potensi keterbatasan pasien dalam memahami informasi medis tanpa penjelasan langsung dari dokter.

2.3.3 Membangun Kemitraan (*Partnership-Building Communication*)

Elemen ketiga dalam komunikasi berpusat pada pasien adalah membangun kemitraan antara pasien dan penyedia layanan, di mana pasien didorong untuk aktif terlibat dalam pengambilan keputusan terkait kondisi kesehatan mereka. Dalam telemedicine, proses ini dapat diintegrasikan melalui penyediaan pilihan perawatan yang tersedia kepada pasien, disertai dengan panduan dari dokter tanpa paksaan untuk memilih satu opsi tertentu. Misalnya, dalam platform Halodoc, dokter dapat menawarkan beberapa alternatif pengobatan yang sesuai dengan kondisi pasien dan memberikan penjelasan mengenai kelebihan dan kekurangan setiap pilihan. Dengan demikian, pasien merasa dilibatkan secara langsung dalam pengambilan keputusan dan tidak hanya sebagai penerima pasif dari rekomendasi dokter.

2.3.4 Respons Emosional (*Emotional Responsiveness*)

Respons emosional, sebagai elemen terakhir dalam model komunikasi berpusat pada pasien, mencakup kemampuan dokter untuk memahami dan merespons emosi pasien dengan cara yang empatik dan non-judgmental. Meskipun interaksi dalam layanan telemedicine dilakukan secara virtual, penting bagi dokter untuk tetap mampu menangkap isyarat emosional yang disampaikan oleh pasien, baik melalui komunikasi verbal maupun non-verbal. Pada layanan Halodoc, dokter harus secara aktif mengenali perasaan cemas, bingung, atau takut yang mungkin muncul pada pasien terkait kondisi kesehatan mereka. Kemampuan untuk merespons emosi pasien dengan cara yang suportif akan membantu memperkuat hubungan antara dokter dan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Layanan telemedicine seperti Halodoc memiliki potensi besar dalam mengimplementasikan komunikasi berpusat pada pasien melalui penggunaan teknologi yang inovatif. Salah satu tantangan utama dalam telemedicine adalah ketiadaan interaksi tatap muka, yang dapat mempengaruhi kualitas komunikasi antara

dokter dan pasien. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan di platform ini perlu untuk memaksimalkan penggunaan fitur-fitur digital yang memungkinkan komunikasi yang lebih personal dan interaktif.

Penggunaan empat elemen komunikasi berpusat pada pasien sebagaimana dijelaskan oleh Littlejohn et al. (2016) dapat diintegrasikan secara efektif dalam layanan telemedicine untuk memastikan bahwa pasien tetap merasa didengarkan, dihargai, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan (Littlejohn et al., 2016). Dengan demikian, Halodoc dapat memberikan pengalaman konsultasi yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan medis pasien, tetapi juga mempertimbangkan preferensi pribadi mereka. Selain itu, pelatihan dokter dalam penggunaan teknik komunikasi berpusat pada pasien sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap interaksi dalam platform tersebut dapat menghasilkan hubungan terapeutik yang efektif dan memberikan hasil kesehatan yang optimal.

2.4 *Uncertainty Reduction Theory* pada Layanan Telemedicine Halodoc

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory* - URT) dikembangkan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Teori ini merupakan salah satu kerangka kerja utama dalam studi komunikasi interpersonal, yang menekankan pada pentingnya komunikasi dalam proses pengurangan ketidakpastian antara individu yang baru pertama kali berinteraksi. Teori ini berangkat dari premis bahwa ketidakpastian adalah kondisi yang tidak nyaman bagi individu, terutama ketika mereka terlibat dalam interaksi dengan orang yang belum dikenal. Oleh karena itu, manusia secara alami termotivasi untuk mengurangi ketidakpastian ini melalui berbagai strategi komunikasi.

Berger dan Calabrese mengemukakan bahwa dalam interaksi awal antara dua individu, ada tingkat ketidakpastian yang tinggi terkait dengan niat, perasaan, dan perilaku masing-masing pihak. Ketidakpastian ini mencakup aspek kognitif (apa yang dipikirkan orang lain) dan perilaku (bagaimana orang lain akan bertindak). Mereka berpendapat bahwa pengurangan ketidakpastian ini dicapai melalui pencarian

informasi dan peningkatan komunikasi, baik verbal maupun nonverbal. Dalam kerangka teori ini, Berger dan Calabrese mengusulkan tujuh aksioma yang mendasari hubungan antara ketidakpastian dan berbagai aspek komunikasi, seperti frekuensi komunikasi, ekspresi nonverbal, pencarian informasi, dan keintiman (Gudykunst & Hammer, 1987).

Teori ini tidak hanya terbatas pada interaksi awal, tetapi juga relevan dalam hubungan yang sudah mapan, di mana individu terus-menerus berusaha mengelola ketidakpastian untuk menjaga kualitas hubungan. URT telah menjadi landasan bagi banyak penelitian di berbagai konteks komunikasi, termasuk komunikasi lintas budaya, komunikasi dalam organisasi, dan komunikasi dalam layanan kesehatan (Knobloch, 2015). Dalam URT, Berger dan Calabrese mengidentifikasi dua tipe utama ketidakpastian yang dihadapi individu dalam interaksi interpersonal, yaitu ketidakpastian kognitif dan ketidakpastian perilaku.

2.4.1 Ketidakpastian Kognitif

Ketidakpastian kognitif merujuk pada ketidaktahuan individu tentang keyakinan, sikap, nilai, dan perasaan orang lain. Misalnya, ketika seseorang bertemu dengan individu baru, mereka mungkin tidak tahu apakah orang tersebut memiliki pandangan politik yang sama, atau bagaimana perasaannya tentang topik tertentu. Ketidakpastian ini mendorong individu untuk mencari informasi lebih lanjut agar dapat memahami dan memprediksi pikiran dan sikap orang lain dengan lebih akurat. Dalam praktiknya, individu mungkin akan mengajukan pertanyaan, mendengarkan dengan seksama, atau mengamati reaksi nonverbal untuk memperoleh petunjuk tentang apa yang dipikirkan oleh orang lain.

2.4.2 Ketidakpastian Perilaku

Ketidakpastian perilaku berkaitan dengan ketidakmampuan individu untuk memprediksi bagaimana orang lain akan bertindak dalam situasi tertentu. Misalnya, ketika seseorang tidak yakin apakah orang lain akan menyapa

mereka dengan ramah atau mengabaikan mereka, ini merupakan bentuk ketidakpastian perilaku. Ketidakpastian ini dapat diatasi melalui observasi perilaku orang lain dalam situasi serupa, serta melalui pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan mereka. Dalam konteks ini, komunikasi nonverbal seperti kontak mata, gestur, dan ekspresi wajah memainkan peran penting dalam memberikan petunjuk tentang niat dan reaksi orang lain (Knobloch, 2015).

Selain dua tipe utama ini, teori ini juga menjelaskan strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidakpastian, yaitu strategi aktif, pasif, dan interaktif. Strategi pasif melibatkan pengamatan diam-diam terhadap perilaku orang lain, strategi aktif melibatkan pencarian informasi dari sumber ketiga, sementara strategi interaktif melibatkan komunikasi langsung dengan individu yang terlibat (Pramana, Utari, & Slamet, 2021).

Dalam konteks layanan telemedicine, seperti yang disediakan oleh platform Halodoc, Teori Pengurangan Ketidakpastian (URT) berperan dalam memahami bagaimana pasien dan dokter berinteraksi dan membangun persepsi satu sama lain. Telemedicine, yang mengandalkan teknologi komunikasi jarak jauh, menghadirkan tantangan dalam komunikasi interpersonal karena keterbatasan dalam interaksi fisik dan isyarat nonverbal. Hal ini dapat meningkatkan tingkat ketidakpastian baik dari sisi pasien maupun dokter.

Penelitian tentang persepsi interpersonal pasien terhadap komunikasi dokter melalui layanan telemedicine menunjukkan bahwa, meskipun terdapat keterbatasan dalam interaksi nonverbal, komunikasi yang efektif tetap dapat terjadi jika dokter mampu menerapkan strategi yang tepat untuk mengurangi ketidakpastian. Dalam layanan telemedicine, ketidakpastian kognitif dapat timbul karena pasien mungkin tidak memiliki informasi yang cukup tentang kemampuan atau niat dokter, sementara ketidakpastian perilaku dapat muncul karena keterbatasan dalam membaca isyarat nonverbal yang biasanya hadir dalam interaksi tatap muka.

Menurut penelitian, beberapa strategi komunikasi yang efektif dalam mengurangi ketidakpastian dalam konteks telemedicine meliputi:

- 1) Memberikan informasi yang jelas dan rinci kepada pasien mengenai diagnosis, rencana perawatan, dan prosedur medis dapat membantu mengurangi ketidakpastian kognitif. Hal ini dapat dilakukan melalui penjelasan verbal yang terstruktur dan penggunaan materi pendukung seperti gambar atau diagram yang dapat diakses oleh pasien.
- 2) Dokter perlu mendorong pasien untuk mengajukan pertanyaan dan berbagi kekhawatiran mereka secara terbuka. Sikap yang mendukung dan tidak menghakimi dari dokter dapat mengurangi ketidakpastian kognitif dan meningkatkan kepercayaan pasien.
- 3) Penggunaan teknologi yang mendukung komunikasi yang jelas, seperti kualitas video yang baik dan antarmuka pengguna yang mudah digunakan, dapat mengurangi ketidakpastian perilaku dengan memastikan bahwa pasien dapat memahami dan merespons dengan tepat apa yang dikatakan oleh dokter (Miller, 2003).

Penelitian juga menunjukkan bahwa telemedicine tidak secara inheren merugikan kualitas komunikasi dokter-pasien. Bahkan, dalam beberapa kasus, telemedicine dapat meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas pasien terhadap layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa nyaman dengan penggunaan teknologi dan yang menerima informasi yang memadai dari dokter cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap komunikasi yang terjadi selama sesi telemedicine (Agha et al., 2009).

Namun, untuk mencapai hasil ini, dokter perlu mengenali dan mengatasi potensi kendala yang dapat timbul dalam komunikasi jarak jauh. Misalnya, kesulitan dalam menangkap isyarat nonverbal dapat diatasi dengan lebih memperhatikan nada suara dan memastikan bahwa semua instruksi atau penjelasan diberikan dengan jelas dan dalam bahasa yang dapat dipahami oleh pasien. Selain itu, dokter juga harus peka

terhadap kekhawatiran pasien yang mungkin tidak diungkapkan secara langsung, tetapi dapat tersirat dari nada atau pilihan kata yang digunakan oleh pasien.

2.5 Layanan *Telemedicine* Halodoc

Halodoc merupakan perusahaan teknologi kesehatan Indonesia yang fokus pada layanan konsultasi kesehatan berbasis mobile. Dengan memanfaatkan jaringan 19.000 dokter berlisensi, 1.000 apotek bersertifikat, dan layanan pengiriman medis, serta laboratorium medis berlisensi, Halodoc membantu mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Saat peluncuran aplikasi mobile Halodoc pada 21 April 2016, terdapat 16.000 dokter yang telah terdaftar dalam database perusahaan. Lebih dari 600 dokter aktif secara online, memungkinkan pengguna untuk melakukan konsultasi kesehatan, pembelian obat, dan pemeriksaan laboratorium melalui platform ini. Halodoc juga dapat diakses melalui situs web untuk mendapatkan layanan kesehatan yang komprehensif. Keberhasilan Halodoc dalam pertumbuhan bisnisnya tercermin pada akhir tahun 2019, dimana perusahaan ini berhasil mengungguli pesaingnya dan menjadi pemimpin pasar dengan penggunaan yang paling luas.

Untuk tetap mempertahankan di industri ini dari para kompetitornya, Halodoc mengandalkan strategi berkolaborasi dengan berbagai pihak. Melalui kemitraan, Halodoc mampu menciptakan platform yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Namun, Halodoc masih tetap kalah saing dengan Alodokter yang memiliki lebih dari 30 juta jumlah pengguna layanan, hal ini lebih tinggi dibandingkan Halodoc yang hanya memiliki 28 juta pengguna layanan (Similarweb.com, 2021). Serta terdapat kendala terkait dengan adopsi aplikasi dan pengguna konsumen salah satunya dilihat pada platform Google Play Store. Yang diolah melalui proses scraping menggunakan "Google Play Scraper" dengan bantuan alat yakni, google collaboratory bahwa 20.000 dari 370.000 ulasan yang tersedia, memperlihatkan bahwa sebesar 11% sebagian pengguna merasakan ketidaknyamanan yang disebabkan oleh layanan fitur yang dianggap tidak lengkap serta, lambatnya pengembalian dana yang diberikan Halodoc kepada pengguna (Melinda & Setiawati, 2022).

Melihat beberapa ulasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komentar negatif yang disampaikan oleh pengguna layanan kesehatan Halodoc pada platformnya, selalu mengalami masalah dengan para pengguna. Hal tersebut, dapat mempengaruhi niat pengguna lain dalam menggunakan layanan kesehatan Halodoc berkurang, akibat faktor social influence yang ditimbulkan dari ulasan negatif yang diberikan, seperti yang dikatakan (Venkatesh et al., 2003), dimana perilaku pengguna teknologi dibentuk oleh sikap dan persepsi terhadap sistem informasi dan komunikasi yang terbentuk dari interaksi didalam layanan tersebut.

2.6 Literature Review

Penelitian mengenai penggunaan aplikasi Halodoc sebagai platform *telemedicine* selama pandemi COVID-19 menawarkan wawasan yang mendalam tentang berbagai aspek penting, termasuk efektivitas layanan, peningkatan literasi kesehatan, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Studi ini mengungkapkan bagaimana Halodoc, sebagai salah satu aplikasi *telemedicine* terkemuka di Indonesia, telah memainkan peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tengah situasi yang penuh tantangan.

Penelitian oleh Hawa et al. (2023) menyoroti bahwa aplikasi Halodoc memiliki peran krusial dalam meningkatkan literasi kesehatan di Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 80 responden yang merupakan pengguna aplikasi Halodoc. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih sampel dengan kriteria usia 20-29 tahun dan telah menggunakan layanan Halodoc minimal satu kali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna aplikasi Halodoc terhadap peningkatan literasi kesehatan adalah sangat positif. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini tidak hanya memberikan mereka akses yang lebih luas terhadap informasi kesehatan, tetapi juga membantu mereka dalam memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi tersebut secara efektif.

Dalam konteks literasi kesehatan, aplikasi Halodoc dinilai mampu menyediakan informasi yang kredibel, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat umum. Ini sangat penting, mengingat literasi kesehatan yang baik memungkinkan individu untuk membuat keputusan yang lebih tepat mengenai kesehatan mereka sendiri. Peningkatan literasi kesehatan yang dihasilkan dari penggunaan Halodoc mencakup beberapa aspek penting, termasuk akses yang lebih mudah ke informasi kesehatan yang dapat dipercaya, pemahaman yang lebih baik tentang kondisi kesehatan dan pilihan pengobatan, serta kemampuan untuk mengevaluasi informasi kesehatan secara kritis. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc telah berhasil menjadi media pelayanan kesehatan yang bermanfaat dan bermutu, khususnya dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat di Kota Mataram.

Penelitian oleh Tarifu et al. (2023) yang menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, menambah dimensi lain dalam pemahaman kita tentang efektivitas telemedicine, khususnya aplikasi Halodoc, selama pandemi COVID-19. Studi ini fokus pada bagaimana telemedicine, termasuk layanan konsultasi kesehatan melalui aplikasi Halodoc, telah menjadi solusi yang sangat efektif dalam mempertahankan layanan kesehatan ketika interaksi fisik antara pasien dan tenaga kesehatan dibatasi. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Halodoc memfasilitasi pengguna dalam mendapatkan konsultasi kesehatan yang responsif dan personal. Pengguna aplikasi ini dapat memilih dokter sesuai kebutuhan mereka, menerima penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, serta merasa didengar dan dipahami oleh tenaga kesehatan. Efektivitas ini tidak hanya tercermin dalam kualitas interaksi antara pasien dan dokter, tetapi juga dalam kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, yang ditunjukkan oleh perubahan positif dalam kesehatan mereka setelah mengikuti anjuran dokter melalui aplikasi.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa salah satu kekuatan utama aplikasi Halodoc adalah kemampuannya untuk menarik perhatian pengguna dengan fitur yang mudah digunakan. Aplikasi ini berhasil memastikan bahwa informasi yang disampaikan selama konsultasi tidak hanya akurat, tetapi juga disajikan dengan cara

yang mudah dipahami oleh pengguna. Ini penting karena pemahaman yang baik tentang informasi kesehatan adalah kunci bagi pasien untuk mengikuti anjuran medis dengan tepat dan untuk menghindari kebingungan yang dapat mengarah pada kesalahan dalam perawatan diri.

Namun, meskipun aplikasi Halodoc menunjukkan banyak keunggulan, penelitian oleh Agustina et al. (2023) mengungkapkan bahwa ada beberapa tantangan signifikan dalam penerapan telemedicine. Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan membandingkan berbagai artikel yang relevan dan menemukan bahwa telemedicine, meskipun efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan selama pandemi, menghadapi tantangan seperti masalah privasi data, risiko keamanan, dan keterbatasan teknologi. Keterbatasan teknologi, misalnya, dapat menghambat kualitas interaksi antara pasien dan dokter, terutama ketika ada gangguan jaringan atau keterbatasan perangkat yang digunakan oleh pasien. Masalah privasi data dan keamanan juga menjadi perhatian utama, mengingat meningkatnya kekhawatiran terhadap bagaimana data kesehatan pribadi disimpan dan digunakan oleh platform telemedicine. Tantangan-tantangan ini dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan telemedicine dan mempengaruhi efektivitas layanan secara keseluruhan.

Dalam konteks kesehatan mental, penelitian yang dilakukan oleh Prastiti et al. (2024) dan Lisnarini et al. (2023) memberikan pandangan yang lebih spesifik tentang bagaimana aplikasi Halodoc digunakan untuk menangani masalah kesehatan mental di kalangan generasi Z, khususnya di Surabaya. Penelitian Prastiti et al. menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori penetrasi sosial untuk menganalisis komunikasi terapeutik dalam layanan kesehatan mental melalui telemedicine Halodoc. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan ini memberikan fleksibilitas dan penghematan biaya, ada beberapa hambatan yang dihadapi, terutama terkait dengan keterbatasan waktu dan kurangnya isyarat nonverbal selama konsultasi. Hal ini penting karena komunikasi nonverbal, seperti kontak mata dan bahasa tubuh, memainkan peran penting dalam membangun hubungan terapeutik

yang efektif antara pasien dan terapis. Tanpa elemen ini, efektivitas komunikasi terapeutik bisa berkurang, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi hasil perawatan.

Lisnarini et al. (2023) menambahkan bahwa meskipun Halodoc menawarkan keunggulan seperti privasi, anonimitas, fleksibilitas waktu, dan penghematan biaya, tantangan komunikasi dalam telemedicine, khususnya kurangnya komunikasi nonverbal dan masalah teknis seperti jaringan yang tidak stabil, masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Tantangan ini terutama dirasakan oleh pengguna yang tinggal di daerah terpencil, di mana akses ke layanan kesehatan secara tradisional sudah terbatas, dan telemedicine menjadi salah satu solusi utama. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi dan penyedia layanan kesehatan untuk terus berinovasi dan menemukan cara untuk mengatasi kendala ini, misalnya dengan meningkatkan teknologi pendukung dan memperkuat pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam berkomunikasi secara efektif melalui platform digital.



No	Nama Jurnal, Penulis dan Doi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Pembahasan Penelitian
1	Hawa, T., Yohanes, Y. T. S., Paramita, E. P., & Miharja, D. L. (2023, June 22). PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI HALODOC TERHADAP PENINGKATAN LITERASI KESEHATAN DI KOTA MATARAM. https://www.jimcom.unram.ac.id/index.php/jimakom/article/view/142	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 80 responden pengguna aplikasi Halodoc. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih sampel dengan kriteria usia 20-29 tahun dan telah menggunakan layanan Halodoc minimal satu kali. Uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, dan uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis data.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna aplikasi Halodoc terhadap peningkatan literasi kesehatan masyarakat di Kota Mataram adalah positif. Pengguna aplikasi Halodoc merasa bahwa aplikasi ini efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan mereka, yang diindikasikan oleh peningkatan akses informasi, pemahaman, evaluasi informasi, dan penggunaan informasi kesehatan yang disediakan oleh Halodoc.	Penelitian ini membahas bagaimana aplikasi Halodoc berhasil menjadi media pelayanan kesehatan yang bermanfaat dan bermutu, khususnya dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat di Kota Mataram. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna percaya bahwa Halodoc adalah aplikasi medis praktis, kredibel, dan memberikan informasi yang akurat. Mereka merasakan bahwa layanan yang disediakan oleh Halodoc cepat, tepat, empati, dan sangat membantu. Halodoc dinilai mampu merespons kebutuhan pengguna dengan baik, yang mencakup berbagai aspek mulai dari kepercayaan terhadap aplikasi, responsivitas layanan, hingga kualitas informasi yang diberikan. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya akses yang mudah dan pemahaman yang baik terhadap informasi kesehatan sebagai faktor kunci dalam peningkatan literasi kesehatan masyarakat.
2	Tarifu, L., Wardanhi, S. S., Susilawaty, F. T., & Masrul, M. (2023). TELEMEDICINE CONSULTATION : IS IT EFECTIVE ? Jurnal Ilmu Komunikasi UHO Jurnal Penelitian Kajian Ilmu	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pengguna telemedicine di Indonesia selama masa pandemi. Data dikumpulkan dari berbagai sumber untuk	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan telemedicine meningkat signifikan selama pandemi COVID-19 di Indonesia. Telemedicine menjadi solusi yang efektif untuk mempertahankan pelayanan kesehatan, terutama di tengah	Pembahasan penelitian ini fokus pada efektivitas aplikasi Halodoc dalam menyelenggarakan konsultasi kesehatan online. Berdasarkan lima indikator komunikasi yang diukur, aplikasi ini mampu menarik perhatian pengguna dengan fitur-fitur yang mudah digunakan, memberikan pemahaman yang baik melalui konsultasi yang responsif, serta memastikan informasi yang diberikan jelas dan mudah diterima. Selain itu,

	<p>Komunikasi Dan Informasi, 8(2), 180–187. https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.25</p>	<p>mengevaluasi efektivitas dan tantangan penggunaan telemedicine dalam menjaga kelangsungan pelayanan kesehatan di tengah situasi krisis kesehatan.</p>	<p>keterbatasan interaksi fisik antara pasien dan tenaga kesehatan.</p>	<p>aplikasi ini juga berhasil melibatkan pengguna secara aktif dalam proses konsultasi, di mana mereka bebas memilih dokter sesuai kebutuhan dan dapat bertanya dengan leluasa. Keyakinan pengguna terhadap hasil konsultasi juga tinggi, yang diindikasikan oleh perubahan positif dalam kesehatan mereka setelah mengikuti anjuran dokter melalui aplikasi. Efisiensi Halodoc juga menjadi nilai tambah yang signifikan, terutama dalam konteks kemudahan akses dan penghematan waktu serta biaya bagi pengguna. Penelitian ini menyarankan perlunya studi lebih lanjut untuk mengkaji efektivitas komunikasi dari perspektif dokter yang menggunakan platform ini, serta menganalisis konten pesan yang disampaikan melalui aplikasi.</p>
3	<p>Agustina, D., Sufia, A., Shofia, H., Cahyani, I., Ralya, J. P., & Mariani, T. (2023). REVIEW ARTICLE: EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TELEMEDICINE PADA MASA PANDEMI SEBAGAI SARANA KONSULTASI KESEHATAN. Agustina Jurnal</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan membandingkan metode penelitian, cara pengolahan data, serta hasil penelitian dari berbagai artikel yang relevan.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa telemedicine merupakan solusi efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19, karena memungkinkan masyarakat tetap mendapatkan layanan tanpa harus bertatap muka.</p>	<p>Penelitian ini membahas efektivitas telemedicine sebagai media konsultasi kesehatan selama pandemi, mengatasi keterbatasan interaksi langsung, serta meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan. Namun, juga diakui adanya tantangan seperti keamanan data dan privasi, serta keterbatasan teknologi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.</p>

	Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama. https://doi.org/10.31596/jcu.v12i3.1766			
4	Prastiti, T., Kumala, F., & DMA, N. C. (2024). Komunikasi Terapeutik dalam Telemedicine Halodoc pada penanganan masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z di Surabaya. <i>j-innovative.org</i> . https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.10170	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori penetrasi sosial untuk menganalisis komunikasi terapeutik dalam layanan kesehatan mental di Halodoc.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik melalui telemedicine Halodoc memberikan fleksibilitas dan hemat biaya bagi Gen Z, namun terdapat kendala seperti keterbatasan waktu dan kurangnya isyarat non-verbal.	Penelitian ini membahas peran penting komunikasi terapeutik dalam menangani masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z melalui telemedicine. Meskipun telemedicine meningkatkan aksesibilitas, kendala seperti jaringan dan kurangnya kontak mata atau sentuhan fisik dapat mengurangi efektivitas komunikasi terapeutik. Penelitian ini menyarankan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan.
5.	Lisnarini, N., Suminar, J. R., & Setianti, Y. (2023). Keunggulan dan Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi Telemedicine Halodoc. <i>Psikobuletin Buletin Ilmiah Psikologi</i> , 4(3), 176.	Metode Kualitatif dengan studi kasus; data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan simbol-simbol yang dapat diinterpretasikan	Aplikasi Halodoc menawarkan keunggulan seperti privasi, anonimitas, fleksibilitas waktu, dan penghematan biaya, tetapi juga menghadapi hambatan seperti kurangnya komunikasi nonverbal dan masalah teknis/jaringan	Telemedicine Halodoc dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan mental, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil, tetapi membutuhkan pendekatan yang tepat untuk mengatasi tantangan komunikasi dan membangun hubungan terapeutik yang efektif

	https://doi.org/10.24014/pib.v4i3.25231			
6.	Lisnarini, N., Suminar, J. R., & Setianti, Y. (2024). Therapeutic communication in Mental Health telemedicine services through the Halodoc application. <i>MediaTor (Jurnal Komunikasi)</i> , 17(1), 28–44. https://doi.org/10.29313/mediator.v17i1.2681	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi dinamika komunikasi terapeutik antara psikolog dan klien dalam layanan kesehatan mental yang disediakan oleh aplikasi Halodoc. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan psikolog dan klien yang menggunakan fitur kesehatan mental pada Halodoc, serta observasi penggunaan aplikasi Halodoc.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dalam layanan telemedicine untuk kesehatan mental melalui aplikasi Halodoc memiliki keuntungan seperti aksesibilitas yang lebih baik, kenyamanan, dan privasi. Namun, terdapat tantangan seperti ketiadaan isyarat non-verbal, kesulitan membangun hubungan, dan keterbatasan teknis yang kadang-kadang mempengaruhi kualitas sesi.	Penelitian ini membahas pentingnya komunikasi terapeutik dalam layanan kesehatan mental digital, khususnya melalui platform telemedicine seperti Halodoc. Meskipun telemedicine meningkatkan aksesibilitas dan privasi bagi klien, ketiadaan isyarat non-verbal dan tantangan dalam membangun hubungan terapeutik menjadi hambatan yang perlu diatasi. Penelitian ini menyoroti bahwa komunikasi verbal menjadi sangat penting dalam setting digital, namun ketiadaan isyarat non-verbal dapat mengurangi efektivitas komunikasi terapeutik. Disarankan agar platform telemedicine terus dikembangkan dan memperbaiki fitur komunikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga menggarisbawahi perlunya pelatihan berkelanjutan bagi psikolog untuk mengoptimalkan penggunaan platform telemedicine dan memperkuat hubungan terapeutik secara online.

Tabel II.1 Tabel Literature Review