

**POLA KOMUNIKASI DOKTER PADA PASIEN
MELALUI APLIKASI HALODOC**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**MUHAMMAD RIO FARIZA
NIM. 170401059
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1442 H / 2021 M**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh

**MUHAMMAD RIO FARIZA
NIM. 170401059**

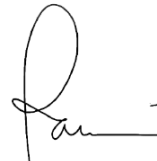
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



**Fajri Chairawati, S.Pd.I., M.A
NIP. 197903302003122002**

Pembimbing II,



**Arif Ramdan, S.Sos.I., MA
NIDN. 2031078001**

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**Muhammad Rio Fariza
NIM. 170401059**

Pada Hari/Tanggal

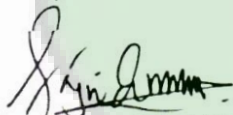
**Rabu, 20 Januari 2021 M
7 Jumadil Akhir 1442 H**

di

Darussalam-Banda Aceh

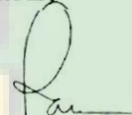
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



**Faiiri Chairawati. S.Pd.I. M.A
NIP. 197903302003122002**

Sekretaris,



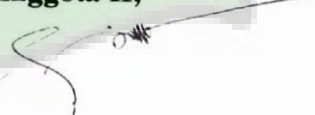
**Arif Ramdan. S.Sos.I. M.A
NIDN. 2031078001**

Anggota I,



**Dr. Jasafat. M.A.
NIP. 196312311994021001**

Anggota II,




**Azman. S.Sos.I. M.I.Kom
NIP. 198307132015031004**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry




**Dr. Fakhri. S.Sos. M.A
NIP. 196411291998031001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Muhammad Rio Fariza

NIM : 170401059

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 15 Januari 2021
Yang Menyatakan,



Muhammad Rio Fariza

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan anugerah, nikmat, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul : **“Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc)”**, sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan.

Shalawat beriringan dengan salam tidak lupa kita sanjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa perubahan yang sangat besar sehingga kita semua bisa berada di dunia seperti yang saat ini kita rasakan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, sehingga tidak lupa penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua yang sangat berjasa Ayahanda Zuhilmi dan Ibunda Almh. Rilva Santi yang telah mencurahkan kasih sayang, dukungan, serta do'a dari lahir hingga penulis bisa seperti saat ini.
2. Tak lupa juga ucapan terima kasih kepada keluarga penulis, Kepada nenek Siti Rahmah dan kakek Alm. Sulaiman Adami, kepada adik-adik penulis Muhammad Razi Alfajri, Muhammad Haikal Ramadhan, Muhammad Akif, kepada Ibunda Husmi, Cut Elvia, kepada Paman Chairul Fuadi, Adi

Rahmad, Roby Mahdi, Nur Hidayat yang telah memberikan dukungan berupa motivasi, do'a, serta materil kepada penulis.

3. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos, M.A sebagai dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Drs. Yusri, M.Lis sebagai Wadek 1, Bapak Zanuddin T, M.Si selaku Wadek II, Bapak Dr. T. Lembong Misbah M.A selaku Wadek III, Bapak Dr. Hendra Syahputra, S.T, M.M selaku Ketua Prodi KPI, dan Ibu Anita, S. Ag., M.Hum selaku Sekretaris Prodi KPI.
4. Ibu Fajri Chairawati, S. Pd. I, M.A sebagai Pembimbing I atas waktu dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Arif Ramdan, M.A sebagai Pembimbing II sekaligus Penasehat Akademik atas waktu dan ilmu yang diberikan dari awal penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini.
6. Kak Fathayathul Husna M.A sebagai Dosen mata kuliah Metodologi Penelitian Komunikasi yang telah memeberikan arahan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini,
7. Kepada seluruh Dosen jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah banyak memberi ilmu, dukungan, dan motivasi kepada penulis dari proses perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
8. Kepada sahabat penulis grup Ahlan (Mirna Rasyada, Muhammad Aulia Akbar, Ilma Arsyi Yustia, Aulia Rahmat Syahputra, Adlu Zulkarnaen, dan Ismatul Fazilla), Muhammad Sibran Malisi, Arismon Yusuf, Andre Suryan Anwar, Shelvy Hasrina, dan Indah Purwanti yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
9. Kepada seluruh mahasiswa jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Angkatan 2017, terkhusus unit 2 yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ini banyak kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaannya. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 2 Januari 2021
Penulis,

Muhammad Rio Fariza



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Komunikasi	13
1. Pengertian Komunikasi	13
2. Unsur-unsur Komunikasi	14
3. Fungsi Komunikasi	18
4. Tujuan Komunikasi	20
5. Hambatan Komunikasi.....	21
C. Pola Komunikasi	24
1. Komunikasi Intrapribadi	25
2. Komunikasi Antar Pribadi.....	26
3. Komunikasi Kelompok	29
4. Komunikasi Organisasi	31
5. Komunikasi Massa	34
6. Komunikasi Publik.....	36
D. Komunikasi Dokter dan Pasien	37
E. Media Komunikasi Online	39
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	45
C. Objek Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Penelitian	49
1. Sejarah Aplikasi Halodoc.....	49
2. Logo Aplikasi Halodoc	50

3. Visi Misi Aplikasi Halodoc.....	50
4. Fitur Aplikasi Halodoc.....	50
5. Pengguna dan Mitra Aplikasi Halodoc.....	51
B. Pola Komunikasi Dokter dan Pasien Melalui Aplikasi Halodoc.....	52
1. Komunikasi Antar Pribadi.....	54
C. Hambatan yang Dialami Oleh Dokter dan Pasien Ketika Berkomunikasi Melalui Aplikasi Halodoc.....	61
1. Hambatan yang Dialami Oleh Dokter.....	61
2. Solusi Atas Hambatan yang Dialami Oleh Dokter.....	63
3. Hambatan yang Dialami Oleh Pasien.....	64
4. Solusi Atas Hambatan yang Dialami Oleh Pasien.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Logo Aplikasi Halodoc

Gambar 4.2 : Tangkapan Layar Percakapan antara dokter dan pasien melalui Aplikasi Halodoc.



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc**”. Saat ini perkembangan zaman membuat berkembangnya juga alat komunikasi yang bisa menghubungkan satu orang dengan orang lainnya, salah satunya adalah aplikasi halodoc yang bisa menjadi media komunikasi dan dijalankan melalui *smartphone* sehingga bisa menghubungkan dokter dan pasien untuk melakukan komunikasi dengan menggunakan jaringan internet, tentunya ada perbedaan antara komunikasi yang dilakukan dokter dan pasien secara langsung dengan komunikasi yang dilakukan dokter dan pasien secara daring. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi dokter dan pasien melalui aplikasi halodoc dan hambatan apa saja yang dialami dokter dan pasien ketika berkomunikasi menggunakan media *online* aplikasi halodoc. Metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif analisis data dokumen serta menggunakan teknik wawancara. Subjek penelitian terdiri dari 7 orang, yaitu dokter yang ada di aplikasi halodoc sebanyak 3 orang dan pasien pengguna aplikasi halodoc sebanyak 4 orang. Adapun hasil penelitian yang peneliti temukan dalam penelitian ini adalah pola komunikasi yang diterapkan oleh dokter pada pasien melalui aplikasi halodoc adalah pola komunikasi antar pribadi, secara lebih rinci bisa dikatakan dokter dan pasien menggunakan pola komunikasi antar pribadi bermedia, dimana pemeriksaan yang dilakukan dokter pada pasien mulai dari anamnesa hingga mendiagnosis ataupun tindakan lainnya dilakukan melalui aplikasi halodoc. Hambatan komunikasi yang dirasakan oleh dokter adalah kendala sinyal pada pasien, terbatas waktu konsultasi, pasien ingin buru-buru, pasien tidak komunikatif, dan terkadang pasien tidak bertanya sesuai dengan keluhan yang diderita. Hambatan yang dirasakan oleh pasien adalah sinyal yang terkadang tidak stabil, waktu konsultasi kurang cukup, dokter telat membalas atau merespon pesan, dan tidak mengerti beberapa istilah.

Kata kunci : Pola Komunikasi, Aplikasi, Dokter, Pasien

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari setiap manusia melakukan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhannya dalam hidup, sebagai penunjang aktivitas yang dilakukan, manusia memerlukan berbagai layanan sebagai kebutuhan dalam hidup termasuk dalam bidang kesehatan, setiap orang memerlukan layanan kesehatan yang baik untuk memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan.

Di Indonesia terdapat beberapa institusi layanan kesehatan yang bisa diakses oleh masyarakat seperti rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna mulai dari rawat jalan, rawat inap, dan instalansi gawat darurat, pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) sebagai pusat kesehatan yang ada di kabupaten hingga kecamatan, puskesmas pembantu (pustu) sebagai unit layanan kesehatan yang memperluas jangkauan puskesmas dengan fasilitas yang lebih kecil dari puskesmas, kemudian ada pos layanan terpadu (posyandu) yang dimanfaatkan masyarakat sebagai sumber informasi dan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan, pos kesehatan desa (poskesdes) bersumber daya masyarakat yang dibentuk di desa dalam menyediakan layanan kesehatan, serta pondok bersalin desa (polindes) suatu bentuk peran masyarakat dalam menyediakan tempat pertolongan persalinan serta pelayanan kesehatan untuk ibu dan anak.¹

Namun saat ini pelayanan kesehatan di Indonesia tingkat pelayanannya masih rendah, disebabkan karena banyak kendala dan keluhan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan yang baik dan memuaskan, saat ini prosedur

¹ Osc.medcom.id : Institusi pelayanan kesehatan di Indonesia.
<https://osc.medcom.id/community/institusi-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-828> (diambil pada hari senin tanggal 22 september 2020, pukul 10:15)

layanan rumah sakit di beberapa daerah yang terpencil masih dalam kategori rendah dibuktikan dengan lamanya proses dalam memberikan layanan mulai dari pendaftaran, pengobatan, serta pemberian obat masih harus memakan waktu yang lama. Kecanggihan teknologi belum dimanfaatkan dengan baik sehingga beberapa rumah sakit yang ada di daerah terpencil masih menggunakan pelayanan manual walaupun ada beberapa rumah sakit di kota besar yang sudah memanfaatkan teknologi sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat dari beberapa rumah sakit lainnya.²

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat kesempurnaan yaitu pelayanan yang berpedoman pada standar profesi dan standar pelayanan yang memanfaatkan semua sumber daya yang terdapat di layanan kesehatan tersebut secara wajar, efisien, dan efektif. Pelayanan kesehatan harus diberikan dengan berbagai aturan seperti norma, etika, hukum, dan social budaya yang berada dalam pelayanan. Adapun terdapat beberapa kriteria pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tinggi seperti :

- a. Penerima layanan memiliki rasa empati, menghargai, terhadap penyelenggara kesehatan.,
- b. Kemudian petugas layanan kesehatan melaksanakan tugas sesuai profesi secara professional yang didukung oleh ilmu pengetahuan, keterampilan,
- c. Dan peralatan yang memenuhi standar, serta administrator pelayanan mampu mengatur sumber daya pelayanan, sarana dan prasarana secara baik, benar, dan professional.³

Pada Pelayanan kesehatan, dokter sebagai pelayan kesehatan memiliki tugas dan kewajibannya terhadap pasien yaitu orang yang mendapatkan pelayanan kesehatan diantaranya adalah, menangani masalah dan keluhan dari pasien

² Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, Damajanti Sri Lestari, *Adminstrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), hal. 58.

³ *Ibid*, hlm. 59.

seperti melakukan pemeriksaan, mendiagnosis penyakit, melakukan konsultasi, memberikan pengobatan yang tepat, melakukan pencatatan (rekam medis), memberikat surat-surat yang diperkukan, selanjutnya dokter harus memberikan pelayanan kedokteran terhadap pasien baik dalam keadaan sehat maupun sakit, dokter juga harus memberikan tindakan awal atau kegawatdaruratan kepada pasiennya sebelum dirujuk jika diperlukan, kemudia dokter harus merujuk pasien kepada dokter spesialis jika dibutuhkan, dokter juga melakukan pembinaan terhadap keluarga pasien, serta berperan dalam pengelolaan kesehatan keluarga dan masyarakat.⁴

Ketika melakukan konsultasi dengan dokter secara langsung atau tatap muka menggunakan pelayanan kesehatan konvensional seperti puskesmas, klinik, atau rumah sakit. Beberapa keluhan penyakit memerlukan pemeriksaan fisik, hal ini diperlukan untuk memeriksa kondisi tubuh dan diagnosis penyakit, Ada beberapa metode yang digunakan oleh pelayan kesehatan seperti dokter dalam memeriksa fisik pasien. Pertama inspeksi yaitu melakukan pengamatan atau observasi dengan tujuan mendeteksi masalah kesehatan dengan pasien. Kedua palpasi adalah pemeriksaan menggunakan indra peraba atau tangan untuk menentukan ketahanan, kekenyalan, kekerasan, tekstur, dan mobilitas. Ketiga perkusi dilakukan dengan pemeriksaan ketukan pada bagian tubuh pasien dengan tujuan untuk mengetahui ukuran, batasan, konsistensi organ-organ tubuh, serta mengetahui adanya cairan dalam rongga tubuh. Keempat Auskultasi dilakukan dengan cara mendengarkan bunyi yang dihasilkan tubuh melalui stetoskop.

Namun, pada masa pandemi *covid-19*, pandemi adalah wabah yang menyebar ke seluruh dunia sehingga wabah ini menjadi masalah yang harus dihadapi dunia⁵, sedangkan virus *covid-19* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh

⁴ Nur Farida, *Medical Professional: Mengenal Profesi Kedokteran* (Jakarta: Grasindo, 2015) hal. 36.

⁵ F.G. Winarno, *Covid-19 : Pelajaran Berharga Dari Sebuah Pandemi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), hal. 3.

jenis *coronavirus* yang baru ditemukan. Ini merupakan virus baru dan penyakit yang sebelumnya tidak dikenal sebelum terjadi wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan desember 2019. Dengan adanya hal itu untuk memutus rantai penyebaran *covid-19* ini pemerintah kota Banda Aceh membuat berbagai kebijakan mulai dari pengetatan tamu yang masuk Banda Aceh, melakukan razia protokol kesehatan, penyemprotan disinfektan di tempat rawan dan sejumlah kebijakan lainnya.⁶

Dimasa pandemi seperti ini pemerintah menyarankan untuk melakukan berbagai hal dari rumah seperti bekerja, belajar, beribadah dan sebisa mungkin hanya keluar rumah ketika ada hal penting yang harus dilakukan agar penyebaran virus *covid-19* bisa dihentikan dengan cepat, tidak hanya itu pemerintah juga menyarankan untuk tidak membuat kegiatan yang menyebabkan keramaian atau kepadatan yang bisa meningkatkan penyebaran virus corona.⁷

Kendati demikian masyarakat juga tetap membutuhkan layanan kesehatan ketika dibutuhkan, apalagi dimasa pandemi ini banyak masyarakat yang risau terhadap gejala yang diakibatkan ketika terinfeksi virus corona ditambah dengan rasa khawatir untuk berkunjung ke rumah sakit untuk konsultasi dengan dokter, menurut survei masyarakat semakin takut untuk mengunjungi rumah sakit sejak pandemic virus corona, sebagai gantinya masyarakat melakukan konsultasi dengan dokter melalui digital karena mudah tanpa harus mengunjungi institusi

⁶ Humas Kota Banda Aceh, 2020, *Aminullah Perkuat Upaya Pencegahan Covid-19 di Banda Aceh*, <https://bandaacehkota.go.id/berita/22922/aminullah-perkuat-upaya-pencegahan-covid-19-di-banda-aceh.html> (diakses pada hari senin tanggal 22 september 2020, pukul 11 : 40).

⁷ Ihsanudin, 2020, *Jokowi : Kerja dari rumah, belajar dari rumah, ibadah dari rumah, Ibadah di rumah perlu digencarkan*, <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/16/15454571/jokowi-kerja-dari-rumah-belajar-dari-rumah-ibadah-di-rumah-perlu-digencarkan?page=all> (diakses pada hari senin tanggal 22 september 2020, pukul 23:37).

pelayanan kesehatan, tak hanya itu masyarakat saat ini juga banyak melakukan pembelian obat secara dalam jaringan (daring).⁸

Saat ini banyak layanan digital diberbagai bidang seperti *fashion*, makanan, transportasi, dan berbagai layanan digital lainnya hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai kegiatan yang dilakukan dalam sehari-hari, dibidang layanan kesehatan pun terdapat berbagai layanan digital untuk menunjang kesehatan penggunanya, salah satunya aplikasi *halodoc* hadir sebagai media komunikasi kesehatan online berbasis aplikasi yang bisa di unduh melalui *google play* yaitu layanan distribusi digital yang dikembangkan oleh *google* berfungsi sebagai toko aplikasi resmi untuk sistem operasi *andorid* yaitu sistem operasi berbasis linux yang dirancang untuk perangkat bergerak layar sentuh seperti smartphone dan *apps store* yaitu platform distribusi aplikasi yang dikembangkan oleh *Apple Inc* untuk sistem operasi ios yaitu sistem operasi perangkat bergerak yang dikebangkan oleh dan didistribusikan oleh *Apple Inc*.

Aplikasi *halodoc* berfungsi sebagai aplikasi kesehatan yang di dalamnya terdapat banyak fitur dan kegunaannya, di antaranya adalah *chat* bersama dokter yang terpercaya disini pengguna dari aplikasi *halodoc* bisa *chatting* atau berkomunikasi bersama dokter spesialis yang sudah berpengalaman sesuai dengan bidangnya masing-masing, tak hanya berkomunikasi langsung dengan dokter ada beberapa fitur *halodoc* lainnya seperti beli obat, pemeriksaan laboratorium, perlindungan kesehatan, dan *visit* rumah sakit. Aplikasi *halodoc* sebagai salah satu media komunikasi di bidang kesehatan yang menghubungkan dokter dengan pasien kapan saja dan di mana saja yang terhubung melalui internet yang bisa

⁸Sugeng Adji Soenarso , 2020, *Masyarakat enggan kunjungi rumah sakit sejak pandemi covid-19*, <https://nasional.kontan.co.id/news/survei-markplus-masyarakat-enggan-mengunjungi-rumah-sakit-sejak-covid-19> (diakses pada hari senin tanggal 22 september 2020, pukul 23:57).

menjangkau seluruh Indonesia bahkan lintas negara selama memiliki jaringan internet untuk mengakses aplikasi tersebut.⁹

Aplikasi *halodoc* sebagai media komunikasi kesehatan *online*, terdapat beberapa fitur baru mengenai permasalahan *covid-19* untuk pasien nya seperti *covid-19* test yaitu layanan *rapid test drive thru* yang berlokasi di Jakarta, check for *covid-19* yaitu pasien bisa yang khawatir terhadap virus ini bisa mengecek risiko seberapa besar terdampak dengan menjawab pertanyaan yang disediakan aplikasi *halodoc*,serta pasien juga langsung bisa *live chat* dengan dokter untuk menginformasikan keluhan dari pasien terkait kerisauan terhadap virus *covid-19*.¹⁰

Riset yang dilakukan oleh Dimatteo pada tahun 1998 di Amerika Serikat mengatakan bahwa salah satu komponen yang esensial dari dokter adalah komunikasi, bagaimana pengalaman seorang dokter dalam memberi layanan begitulah sudut pandang masyarakat terhadap profesi dokter, hubungan baik antara dokter dan pasiennya menjadi salah satu aspek yang penting, banyak kasus diagnosis yang akurat karena disebabkan oleh hubungan baik anantara keduanya, dengan adanya komunikasi yang efektif diantara dokter dan pasien bisa menimbulkan kepercayaan yang menguntungkan kedua belah pihak, dokter dengan mudah mendapatkan informasi terkait keluhan dan kondisi pasien sehingga bisa mendiagnosis penyakit dengan akurat.¹¹

Dalam layanan kesehatan komunikasi menjadi hal yang sangat penting, dalam berbagai tindakan dalam kesehatan seperti diagnosis, terapi, dan pencegahan penyakit komunikasi antara dokter dan pasien menjadi landasan yang penting dalam proses pelayanan kesehatan, menurut Samsuridjat Djauzi dan Supartondo

⁹ <https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc> (diakses pada hari Selasa tanggal 23 september 2020 pukul 00:17)

¹⁰ *Ibid*

¹¹ Leila Mona Ganiem, *Komunikasi Kedokteran : Konteks Teoritis dan Praktis* (Jawa Barat: Prenamedia Group, 2008), hal. 2.

tahun 1950-an ada beberapa pola komunikasi antara dokter dan pasien seperti pola aktif-pasif dimana pasien bersifat pasif hanya melakukan Tindakan sesuai arahan dokter, pola petunjuk-kerja sama dalam pola ini pasien lebih aktif sehingga membuat komitmen dan motivasi pasien dalam proses penyembuhan, kemudian pola kerja sama inisiatif pasien lebih tinggi sehingga banyak yang melakukan konsultasi ke dokter.¹²

Dalam berinteraksi melalui media *online* seperti aplikasi *halodoc* antara dokter dan pasien mempunyai pola tersendiri dan berbeda dengan pelayanan kesehatan konvensional, menurut KBBI pola adalah cara kerja, sistem, bentuk, hingga struktur. Pola komunikasi dapat berarti gambaran tentang bagaimana keadaan komunikasi yang terjadi dalam situasi tertentu. Pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi karena pola merupakan cara atau bentuk yang dipakai seseorang dalam menyampaikan pesan dalam proses komunikasi.¹³

Peneliti sangat tertarik dengan masalah yang berkaitan dengan pola komunikasi antara dokter dan pasien . Disini peneliti ingin tahu bagaimana pola komunikasi yang terbentuk dari dokter terhadap pasien melalui media aplikasi halodoc. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut mengenai pola komunikasi dokter dan pasien apalagi pada masa pandemi *covid-19* di Banda Aceh , yang dituangkan dalam judul “Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana pola komunikasi dokter dan pasien melalui Aplikasi Halodoc ?

¹² Momon Sudarma, *Sosiologi untuk Kesehatan* (Jakarta: Salemba Medika, 2008), hal. 76.

¹³ <https://kbbi.web.id/pola> (diakses pada hari selasa 23 september 2020, pukul 14:15)

2. Apa saja hambatan yang dialami dokter dan pasien pada saat berkomunikasi melalui Aplikasi Halodoc ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pola komunikasi dokter dan pasien melalui Aplikasi Halodoc.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dialami dokter dan pasien pada saat berkomunikasi melalui Aplikasi Halodoc

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, pengetahuan dan kajian bagi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang berkaitan dengan Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc.

Manfaat Praktis :

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan bahan referensi guna meningkatkan nilai elektabilitas aplikasi *halodoc* di mata masyarakat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran yang berguna sebagai referensi bagi mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Ar-Raniry yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, dan pengetahuan bagi masyarakat.
4. Peneliti mengharapkan penelitian ini untuk melatih diri peneliti dalam menganalisis suatu fenomena.

E. Definisi Operasional

a. Pola Komunikasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pola dapat didefinisikan sebagai bentuk (struktur) yang tetap ataupun cara kerja, sistem, dan model, komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan baik berupa berita yang dilakukan antara satu orang dengan orang lainnya atau lebih sehingga pesan yang disampaikan oleh pengirim bisa dipahami dan dimengerti oleh penerimanya.

Sedangkan pola komunikasi berarti sebuah pola (model,cara,sistem) yang digunakan antara dua orang atau lebih dalam melakukan proses komunikasi yaitu pengiriman dan penerimaan pesan hingga pesan yang disampaikan pengirim dipahami oleh penerima.¹⁴

b. Dokter

Dokter adalah sebuah profesi yang berjasa dalam layanan kesehatan dengan memberikan pertolongan medik kepada pasien yang membutuhkan, dengan kata lain dokter adalah seseorang yang memiliki kemampuan dalam hal kedokteran dan memiliki hak untuk mempraktikkan ilmu yang sudah diperoleh oleh orang tersebut, seseorang bisa memperoleh predikat dokter dengan menyelesaikan pendidikan pada fakultas kedokteran serta memiliki izin untuk bekerja dari pemerintah.¹⁵

c. Pasien

¹⁴ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga* (Jakarta: PT. Aneka Cipta, 2004), hal. 1.

¹⁵ Daldiyono Hardjodisastro, *Menuju Seni Ilmu Kedokteran* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 7.

Pasien adalah orang yang menderita suatu penyakit dan membutuhkan layanan kesehatan yaitu pertolongan medik dari dokter dengan kata lain pasien adalah konsumen layanan kesehatan dengan tujuan mendapatkan pelayanan dari dokter untuk menghilangkan atau mengurangi rasa sakit yang dirasakan sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut.¹⁶

d. Aplikasi

Aplikasi merupakan sebuah perangkat lunak atau program komputer yang beroperasi pada suatu sistem yang dibuat dan dikembangkan untuk melaksanakan berbagai perintah dengan tujuan melakukan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya. Aplikasi dapat dikategorikan dalam beberapa jenis, seperti aplikasi desktop yang dioperasikan dalam perangkat computer, aplikasi web yang dioperasikan menggunakan komputer dan koneksi internet, dan aplikasi mobile yang dioperasikan melalui perangkat mobile.¹⁷

e. Halodoc

Aplikasi *halodoc* adalah sebuah aplikasi mobile yang bisa dijalankan melalui *smartphone* berbasis android atau ios yang bertujuan memberikan layanan kesehatan berbasis online kepada seluruh masyarakat yang bisa di akses selama 24 jam, Adapun fitur utama yang ada di dalam aplikasi ini sendiri adalah layanan chat dokter dimana seluruh masyarakat bisa konsultasi mengenai kesehatan kapanpun dan dimanapun selama terkoneksi jaringan internet.¹⁸

¹⁶ *Ibid*, hal. 13.

¹⁷ Syafrizal Fachri Pane, Mochamad Zamzam, Muammar Diar Fadhillah, *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Oracle Apex Online* (Bandung: Kreatif Industri Media, 2020), hal. 53.

¹⁸ Redaksi Halodoc, 2017, *Aplikasi Dokter, Cara Baru Untuk Sehat*, <https://www.halodoc.com/artikel/aplikasi-dokter-cara-baru-untuk-sehat> (diakses pada hari rabu, tanggal 30 september 2020 pukul 23 : 15)



BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian, penulis mencari beberapa rujukan penelitian dan melihat hasil penelitian yang sudah diteliti terlebih dahulu terkait dengan judul yang sedang diteliti sehingga bisa membantu peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Berikut adalah berbagai hasil penelitian terdahulu dengan tema yang relevan sesuai dengan penelitian yang hendak dilakukan.

1. Penelitian Nurul Hayati dan Nur Anisah, M.Si, Mahasiswi dan Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Syiah Kuala, dengan judul “Pola Komunikasi Dokter Bedah Umum dan Pasien dalam Proses Penyembuhan”. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa dalam proses penyembuhan pasien bedah di Poliklinik Rumah Sakit Umum Meuraxa melewati berbagai fase, yaitu fase preinteraksi, fase orientasi yang dilakukan saat proses wawancara dan diagnosis awal, diagnosis (menegakkan diagnosis) pasien, fase kerja yang dilakukan saat pengambilan tindakan atau operasi, dan fase terminasi yang dilakukan saat proses rawat inap dan rawat jalan. Pola komunikasi yang digunakan dokter dan pasien dalam proses penyembuhan di Rumah Sakit Umum Meuraxa adalah pola komunikasi antarpribadi verbal dan nonverbal.
2. Penelitian Putri Rachmania, Mahasiswi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul “Pola Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Klinik Makmur Jaya”. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang digunakan

dokter pada pasien dalam proses penyembuhan adalah pola komunikasi antarpribadi, adapun pola komunikasi anatarpribadi yang terlihat antara dokter terhadap pasien dengan melakukan berbagai pendekatan yang bisa menghubungkan hal-hal tertentu antara keduanya. Pendekatan dilakukan secara emosional, empati, maupun rasa simpati dokter terhadap pasien menjadi dasar dari sebuah hubungan dalam proses penyembuhan.

3. Penelitian Rahmita Suwardi, Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik, Universitas Fajar Makassar, dengan judul “Pola Komunikasi Pengguna Aplikasi Chatting (Studi Pada Komunitas Android Makassar)”. Dengan hasil penelitian menyebutkan bahawa pola komunikasi yang digunakan oleh kelompok komunitas android Makassar dalam melakukan kegiatan komunikasi menggunakan aplikasi chatting adalah cenderung kepada pola komunikasi massa, dengan ciri-ciri dari komunikasi yang dilakukan adalah sifat dari pesan lebih bersifat terbuka dengan khalayak yang variatif, penyebaran pesan juga bersifat cepat dengan kecanggihan alat yang digunakan, serta pesan yang disampaikan juga serempak dan menjangkau luas jarak dan waktu.

Berbeda dengan beberapa penelitian yang sudah dilakukan seperti di atas, penelitian yang ingin peneliti lakukan lebih fokus kepada pola komunikasi dokter kepada pasien melalui media media *online* aplikasi halodoc, adapun aplikasi halodoc menjadi media penghubung dokter dan pasien dalam berkomunikasi dengan menggunakan jaringan internet.

Dimana pola komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam menerapkan komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien, apalagi komunikasi ini dilakukan tanpa bertemu secara langsung atau tatap muka dan menggunakan media sehingga pesan yang dikomunikasikan oleh dokter maupun pasien bisa diterima sesuai makna oleh keduanya.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis atau asal katanya komunikasi berasal dari kata “*Communicatio*”, yang pada dasarnya berasal dari kata “*communis*” yang berarti sama dengan kata lain sama makna dalam suatu hal, komunikasi akan terjalin secara efektif apabila pengirim dan penerima pesan memiliki kesamaan makna mengenai pesan yang dikomunikasikan. Secara terminologis atau sudut pandang istilah komunikasi sendiri memiliki pengertian proses penyampaian pesan bisa berupa pernyataan dari satu orang ke orang yang lainnya, dengan kata lain komunikasi yang terjadi akan melibatkan sejumlah orang, harus adanya pengirim dan penerima pesan sehingga terjadi komunikasi yang efektif. Sedangkan secara paradigmatik komunikasi memiliki tujuan tertentu bisa secara lisan, tertulis, tatap muka, ataupun melalui media massa seperti media cetak, media elektronik, ataupun media *online*.¹⁹

Komunikasi merupakan aktivitas yang dilakukan oleh manusia untuk bisa memahami suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator atau pengirim pesan kepada komunikan atau penerima pesan, setiap komunikasi yang dilakukan biasanya menghasilkan efek komunikasi setelah komunikasi terjadi. Seperti pengertian yang sudah dijelaskan diatas komunikasi akan berlangsung secara efektif jika ada kesamaan makna dalam interaksi yang terjadi, kesamaan ini bisa berupa kesamaan bahasa yang digunakan dalam mengutarakan kalimat atau kata yang disampaikan dalam suatu bahasa, namun hal tersebut tidak sepenuhnya menjadi nilai kesamaan makna dalam berkomunikasi, bisa juga tidak sama makna akibat salah pengertian dari

¹⁹ Ardial, *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai* (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2018), hal. 5.

makna yang ada dalam bahasa tersebut, maka apabila komunikator dan komunikan memiliki kesamaan bahasa dan makna dalam suatu pengertian maka disebut sebagai komunikatif.²⁰

Kegiatan komunikasi tidak hanya memberi suatu pesan, tetapi juga terdapat kegiatan persuasif didalamnya, yaitu komunikasi yang dilakukan dengan cara membujuk atau merayu dengan tujuan agar orang yang lain menerima dan meyakini pesan yang disampaikan. Adapun tujuan akhir dalam komunikasi ini adalah orang lain mau melakukan tindakan sesuai dengan yang sudah diharapkan oleh pengirim pesan atau komunikator. Sehingga terjadinya perubahan atas tindakan dari penerima pesan atau komunikan yang dapat diartikan sebagai hasil atau efek dari komunikasi yang sudah dilakukan.²¹

2. Unsur-unsur Komunikasi

Dalam sebuah proses komunikasi terdapat beberapa unsur didalamnya sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif, Adapun unsur dari komunikasi adalah komunikator atau pengirim pesan, pesan, media, komunikan atau penerima pesan, dan feedback atau umpan balik.

a. Komunikator

Komunikator adalah orang yang mengirim pesan dalam proses komunikasi, bisa dikatakan komunikator menjadi sumber informasi atas pesan yang dikirimkan kepada komunikan, komunikator menyampaikan ide atau gagasan melalui pesan yang sudah dirumuskan dengan sedemikian rupa sehingga mudah dimengerti oleh komunikan dengan tujuan mendapatkan kesamaan makna dan pengertian dalam pesan tersebut.

²⁰ Ratu Mutialela Caropeboka, *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017), hal. 1.

²¹ *Ibid*, hal. 2.

Dalam melakukan tugasnya komunikator bisa dikatakan berhasil apabila bisa menyampaikan pesan-pesannya secara cermat dan memperhatikan keadaan komunikan, yang harus diperhatikan seorang komunikator dalam menyebar pesan adalah situasi, kondisi lingkungan dari komunikan karena sangat mempengaruhi keefektifan komunikasi yang terjadi, dari sini juga bisa mempengaruhi komunikan dalam menerima atau menolak pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Selain itu untuk menjadi komunikator yang baik seseorang harus jujur dan bermoral, selain adapun syarat-syarat lainnya yaitu harus mempunyai kredibilitas tinggi yang ditentukan oleh factor-faktor seperti latar belakang pendidikan serta ilmu pengetahuan dan pengalaman, penguasaan masalah yang disampaikan, berkarakter (jujur, bermoral, presive, berpenampilan), kepribadian dan kebudayaan yang dimiliki, tujuan untuk melakukan komunikasi, cara penyampaian pesan yang menarik, serta gestur tubuh yang digunakan dalam berkomunikasi.²²

b. Pesan

Pesan merupakan materi, ide, gagasan, atau informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, pesan sendiri bisa berupa lisan atau tulisan, tak hanya itu pesan yang disampaikan oleh komunikator juga bisa berupa lambang-lambang, gambar, warna, atau isyarat-isyarat lainnya, serta bahasa yang digunakan juga berupa bahasa verbal yaitu kalimat yang diucapkan secara langsung atau non verbal yaitu kalimat yang disampaikan menggunakan berbagai isyarat, lambang, ataupun gerak yang dimengerti oleh kedua belah pihak baik komunikator maupun komunikan.²³

²² *Ibid*, hal. 7.

²³ *Ibid*, hal. 8.

Dalam bahasa non verbal komunikator dapat mengungkapkan pesan dengan berbagai cara, seperti :

1. Sentuhan, adapun hal yang dilakukan dalam bersentuhan seperti berjabat tangan, berciuman, pelukan, atau hal lainnya yang melibatkan sentuhan antara satu orang dengan lainnya.
2. Gerakan, meliputi kontak mata, ekspresi wajah, isyarat, dan sikap tubuh, biasa dilakukan oleh komunikator untuk menggantikan suatu maksud dengan tidak berkata-kata seperti menganggukkan kepala untuk mengatakan “ya” atau menggelengkan kepala untuk mengatakan “tidak”.
3. Vokalik, merupakan suatu gaya bicara yang dilakukan dalam ucapan seperti nada bicara, logat, volume suara, kecepatan bicara, intonasi, dan hal lainnya yang mendukung dalam berbicara.
4. Kronemik, merupakan penggunaan waktu dalam komunikasi non verbal seperti durasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan komunikasi, atau hal lainnya yang berkaitan dengan penggunaan waktu.²⁴

Agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh komunikan dan terjadi komunikasi secara efektif isi pesan harus diatur sedemikian rupa untuk menumbuhkan perhatian komunikan, isi pesan harus sesuai dengan wadah dan volume dari komunikator dan komunikan, isi pesan juga harus menumbuhkan keiginan pribadi, pesan juga harus dapat mengatasi keinginan sesuai dengan situasi yang terjadi, serta jangan smapai isi pesan yang disampaikan

²⁴ *Ibid*, hal. 9.

mencemarkan atau menjelekkkan pihak lain karena akan sulit diterima oleh komunikan.²⁵

c. Media

Media adalah alat yang digunakan dalam berkomunikasi untuk mentransfer pesan dari komunikator kepada komunikan, komunikator bisa menggunakan beberapa media untuk menyampaikan pesan dengan tujuan pesan itu sampai kepada komunikan dengan tujuan dan makna yang sama.²⁶

Media dapat dikategorikan dalam dua kelompok yaitu media umum yaitu media yang biasa digunakan semua kegiatan komunikasi seperti telephone, fax, *Overhead Projector (OHP)*, *In Focus*, dan sebagainya, selain media umum dalam proses komunikasi bisa juga menggunakan media massa baik media cetak seperti surat kabar, majalah, dan lainnya, media elektronik seperti radio, televisi, dan lainnya, serta media *online*.²⁷

d. Komunikan

Komunikan adalah orang yang menerima pesan dari komunikator, komunikan harus peka dan tanggap terhadap pesan yang sudah disampaikan serta bisa menafsirkan pesan sesuai dengan apa yang komunikator sampaikan, untuk menjalin komunikasi yang efektif komunikan harus memperhatikan persepsi pesan yang diterima harus sama makna dengan yang komunikator sampaikan.²⁸

Dalam proses menerima pesa situasi sosial dari komunikan menjadi latar belakang atau disebut juga dengan *frame of reference* (kerangka acuan) dan

²⁵ *Ibid*, hal. 11.

²⁶ Tutu April Ariani, *Komunikasi Keperawatan* (Malang: Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang, 2018), hal. 8.

²⁷ Ardial, *Fungsi Komunikasi...*, hal. 14.

²⁸ Yupi Supartini, *Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan Anak* (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004), hal. 76.

field of experience (pengalan lapangan) , hal ini menyebabkan perbedaan karakter diantara kelompok komunikan.²⁹

e. Efek

Efek atau pengaruh adalah tindakan yang terjadi terhadap komunikan terhadap apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan setelah menerima pesan dari komunikator, pengaruh yang terjadi terhadap komunikan ini bisa dalam ranah pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang atas pesan yang diterima. Dengan adanya proses komunikasi antara komunikator dan komunikan maka diperoleh dampak intelektual atau kognitif yaitu pengetahuan atau belajar dalam melakukan tindakan analisis, melakukan sintesis, dan ketika mengevaluasi sesuatu, selain itu adapun dampak afektif yaitu adanya tindakan untuk mengubah sikap, keyakinan, emosi, dan perasaan.³⁰

f. Umpan Balik

Umpan balik atau sering dikatakan *feedback* merupakan sebuah tindakan balik atau informasi yang dikirim balik dari komunikan ke sumbernya atau komunikator, umpan balik yang sering terjadi ketika pesan yang dikirim sudah ditafsirkan dengan baik oleh penerimanya, kemudian untuk memperoleh tafsiran yang benar dan agar terjadi kesamaan makna maka biasanya komunikan menanyakan kembali, hal ini salah satu dari umpan balik yang terjadi dalam proses komunikasi.³¹

3. Fungsi Komunikasi

²⁹ Ratu Mutialela Caropeboka, *Konsep dan Aplikasi...*, hal. 16.

³⁰ Tutu April Ariani, *Komunikasi Keperawatan...*, hal. 8.

³¹ *Ibid*, hal. 9.

Fungsi atau kegunaan yang ada dalam kajian komunikasi sangat banyak apalagi kita melakukan komunikasi dalam setiap waktu, ada beberapa pakar yang menjelaskan mengenai fungsi komunikasi. Harold D. Laswell mengatakan ada beberapa fungsi dari komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, seperti fungsi penjagaan/pengawasan, fungsi menghubungkan bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungannya, kemudian ada juga fungsi menurunkan warisan sosial kepada generasi berikutnya.³²

Tak hanya itu adapun fungsi komunikasi menurut William I. Goode mengatakan fungsi komunikasi terdiri atas empat fungsi, yaitu pertama fungsi komunikasi sosial, karena manusia tidak lepas dari kehidupan sosial yang selalu dijalani maka manusia selalu belajar perilaku komunikasi dari sosialnya seperti membentuk konsep diri, melakukan aktualisasi diri, dan menjaga kelangsungan hidup dengan berinteraksi sosial, kedua fungsi ekspresif komunikasi dimana dengan adanya komunikasi manusia bisa menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) yang ada dalam diri dan biasa disampaikan melalui komunikasi non verbal, ketiga fungsi komunikasi ritual melalui upacara-upacara, dalam melakukan ritual melalui upacara-upacara yang biasa dijalankan oleh manusia menggunakan simbol-simbol komunikasi biasanya orang mengucapkan kata-kata atau perilaku tertentu yang bersifat simbolik, keempat fungsi instrumental komunikasi dimana manusia membutuhkan komunikasi dalam kehidupan, dalam menjalani kehidupan manusia tidak bisa tidak berkomunikasi karena komunikasi adalah alat yang digunakan manusia untuk memenuhi kebutuhannya seperti kebutuhan fisiologis, sosial, dan psikologis.³³

³² Ahmad Sultra Rustan, Nurhakki Hakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), hal. 56-57.

³³ *Ibid*, hal. 57-58.

Adapun Alo Liliweri mengatakan ada beberapa fungsi dari komunikasi, ada fungsi-fungsi dasar komunikasi yang meliputi fungsi pendidikan dan pengajaran, fungsi informasi, fungsi hiburan, diskusi, persuasi, dan promosi kebudayaan, kemudian ada fungsi pribadi komunikasi yang terdiri dari menyatakan fungsi identitas sosial, integrasi sosial, menambah pengetahuan, mencapai solusi atau jalan keluar, serta fungsi sosial komunikasi meliputi pengawasan tentang lingkungan, menjembatani, sosialisasi nilai, serta menghibur.³⁴

4. Tujuan Komunikasi

Dalam melakukan kegiatan komunikasi tentunya ada tujuan yang jelas sebagai alasan untuk orang yang melakukannya, ada harapan dan tujuan tertentu yang ingin dicapai sesuai dengan aktifitas komunikasi yang dilakukan oleh orang yang bersangkutan, tujuan ini dirancang oleh komunikator sebagai penyebar pesan untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan haluan, arah, dan sasaran yang ingin dicapai dengan melakukan kegiatan komunikasi. Ada beberapa hal penting mengapa harus adanya sebuah tujuan dalam kegiatan komunikasi, pertama, dengan adanya tujuan komunikasi bisa meningkatkan kemungkinan seseorang lebih membuka diri kepada sumber pesan dan keadaan yang berkaitan dengan tujuan komunikasi tersebut, kedua, tujuan komunikasi bisa lebih mengeratkan hubungan orang yang tertarik dengan aktivitas yang sama dan akan membuat pengaruh tambahan terhadap penerimaan pesan.³⁵

Staton (1982) menyebutkan paling kurang lima tujuan dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh manusia secara umum, pertama, mempengaruhi orang lain, kedua, membangun atau mengelola relasi antarpersonal, ketiga, menemukan perbedaan jenis pengetahuan, keempat,

³⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 136-142.

³⁵ Ahmad Sultra Rustan, Nurhakki Hakki, *Pengantar Ilmu...*, hal. 60.

membantu orang lain, dan kelima, bermain atau bergurau. Selain dari tujuan komunikasi secara umum ini adapun komunikasi sendiri bertumbuh dari motivasi seseorang untuk menghasilkan sesuatu yang sudah diharapkan dalam melakukan komunikasi dengan kata lain komunikasi tujuan komunikasi sendiri berdiri dengan memerhatikan rencana komunikasi itu sendiri untuk beriteraksi atau komunikasi yang dijalankan secara alamiah.

Tujuan komunikasi juga terbentuk dengan memerhatikan unsur komunikasi seperti komunikator, komunikan, saluran, pesan, umpan balik, lingkungan, serta gangguan. Adapun tujuan semua bentuk komunikasi yang manusia lakukan bertujuan sebagai berikut, mengirimkan pesan, menerima pesan, menginterpretasi pesan, merespon pesan secara tepat dan jelas, serta untuk bertukar pesan.³⁶

5. Hambatan Komunikasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hambatan adalah sebuah rintangan atau penghalang.³⁷ Dalam proses komunikasi atau penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan terkadang tidak berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan karena ada beberapa hambatan yang terjadi, hambatan komunikasi bisa terjadi diakibatkan oleh beberapa hal berikut ini :

a. Hambatan dari Proses Komunikasi

Ada beberapa hal hambatan komunikasi yang terjadi ketika proses komunikasi sedang berlangsung, diantaranya :

- 1). Hambatan dari komunikator, seperti pesan yang ingin disampaikan belum dimengerti penuh oleh komunikan karena dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional,.

³⁶ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba...*, hal. 128.

³⁷ kbbi.web.id/hambatan (Di akses pada hari Selasa, tanggal 13 oktober 2020, pukul 00:38)

2). Hambatan dalam penyandian atau simbol, diakibatkan karena bahasa yang digunakan komunikator ketika menyampaikan pesan memiliki makna lebih dari satu dengan kata lain simbol yang digunakan komunikator dan komunikan tidak sama makna.

3). Hambatan dari media, yang terjadi ketika kegiatan komunikasi dilakukan menggunakan media komunikasi, misalnya jaringan yang tidak bagus atau gangguan suara radio ketika menggunakan radio.

4). Hambatan dalam bahasa sandi, hambatan ini bisa terjadi ketika komunikan salah menafsirkan sandi dari komunikator dalam menerima pesan.

5). Hambatan dari penerima pesan, hal ini bisa terjadi dari seorang komunikan ketika menerima pesan, misalnya kurang memperhatikan atau kurang mendengarkan ketika komunikator menyampaikan pesan, atau sikap prasangka tanggapan yang keliru tanpa mencari informasi kebenarannya.

6). Hambatan dalam memberikan balikan, hambatan ini bisa terjadi ketika komunikan memberikan umpan balik namun tidak apa adanya akan tetapi lebih memberikan pandangan, tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, tidak jelas, dan bahkan hal lainnya yang bisa terjadi.

b. Hambatan Fisik

Hambatan fisik sendiri bisa menghambat komunikasi yang efektif diakibatkan karena adanya cuaca gangguan berupa alat komunikasi, ataupun hal lainnya, seperti gangguan kesehatan atau sakit, rusaknya alat komunikasi, dan hal lainnya.

c. Hambatan Semantik

Hambatan semantik ini terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator terkadang mempunyai makna yang banyak atau berbeda, bisa juga karena pesan yang disebar tidak jelas atau berbelit-belit antara komunikator dan komunikan.

d. Hambatan Psikologis

Dalam kegiatan komunikasi hambatan psikologis sesekali bisa terjadi hingga menghambat komunikasi efektif, seperti terdapat perbedaan nilai-nilai yang ingin dicapai ketika berkomunikasi atau harapan yang berbeda antara komunikator dengan komunikannya dalam menyebar pesan.³⁸ Hambatan psikologis ini terjadi akibat adanya unsur-unsur dari kegiatan psikis manusia, terdapat dua hambatan manusia yang terjadi karena psikologis yaitu :

- 1) Kepentingan (interest), dengan adanya kepentingan akan membuat seseorang lebih berfikir secara lebih selektif dalam menerima serta menanggapi pesan yang diterima, dalam menerima pesan juga komunikannya memiliki kepentingannya sendiri maka setiap komunikannya akan menyeleksi terhadap pesan yang didapat sesuai dengan kebutuhan komunikannya tersebut.
- 2) Prasangka (prejudice), dalam hal ini berkaitan dengan persepsi terhadap seseorang atau kelompok lain serta sikap dari perilaku orang terhadap mereka, dalam persepsi ini juga lebih kepada pengalaman mereka mengenai objek, peristiwa, dan hal lainnya.³⁹

³⁸ Nur Abdurakhman, *Komunikasi Dalam Keperawatan* (Cirebon: CV Syntax Computama, 2019) hal. 14-16.

³⁹ Sa'diyah El Adawiyah, *Buku Ajar Human Relations*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019) hal. 265.

e. Hambatan Kultural dan Budaya

Dalam melakukan kegiatan komunikasi dengan orang yang berbeda latar belakang, budaya dan kebiasaan yang dilakukan, dalam hal ini yang harus dipahami adalah nilai, sikap, dan kepercayaan yang dipegang oleh orang lain yang berbeda budaya dengan kita, sering kali hambatan komunikasi terjadi karena perbedaan kebiasaan seperti bahasa yang berbeda sehingga pesan yang disampaikan tidak dimengerti, selain itu kepercayaan, keyakinan yang berbeda antara komunikator dan komunikan juga bisa menyebabkan hambatan komunikasi efektif.

f. Hambatan Lingkungan

Dalam melakukan komunikasi memang sering terdapat hambatan sehingga bisa menyebabkan terganggunya proses komunikasi yang membuat komunikasi tidak berjalan secara efektif, namun hambatan tersebut tidak semua disebabkan oleh manusia yang merupakan orang yang melakukan komunikasi, namun hambatan komunikasi juga terjadi karena beberapa factor yang disebabkan oleh lingkungan seperti latar belakang fisik atau situasi yang terjadi dalam proses komunikasi, hambatan karena lingkungan ini mencakup tingkat aktifitas, kenyamanan, gangguan, serta waktu.⁴⁰

C. Pola Komunikasi

Dalam KBBI pola dapat didefinisikan sebagai bentuk (struktur) yang tetap ataupun cara kerja, sistem, dan model, komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan baik berupa berita yang dilakukan antara satu orang dengan

⁴⁰ Yaya Ruyatnasih, Liya Megawati, *Pengantar Manajemen : Teori, Fungsi, dan Kasus Edisi 2* (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2018) hal. 160.

orang lainnya atau lebih sehingga pesan yang disampaikan oleh pengirim bisa dipahami dan dimengerti oleh penerimanya. Sedangkan pola komunikasi berarti sebuah pola (model,cara,sistem) yang digunakan antara dua orang atau lebih dalam melakukan proses komunikasi yaitu pengiriman dan penerimaan pesan hingga pesan yang disampaikan pengirim dipahami oleh penerima.⁴¹

Dengan kata lain bisa dikatakan bahwa pola komunikasi ini adalah cara atau teknik seseorang atau kelompok dalam melakukan kegiatan komunikasi, dengan adanya pola komunikasi ini bisa dilihat bagaimana cara kerja komunikator ketika menyampaikan suatu pesan yang didasarkan pada teori-teori komunikasi sehingga pada saat menyampaikan bisa mempengaruhi komunikasi sesuai dengan tujuan dari komunikasi itu dilakukan.⁴²

Dalam kegiatan komunikasi terdapat pola-pola tertentu sebagai acuan manusia dalam melakukan komunikasi. Dilihat dari pola yang digunakan, ada beberapa macam yang dikemukakan, beberapa sarjana Amerika mengklasifikasi pola komunikasi menjadi lima bagian, diantaranya komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), komunikasi organisasi (*organizational communication*), komunikasi massa (*mass communication*), komunikasi publik (*publik communication*).⁴³

1. Komunikasi Intrapribadi

Dalam menjalani kehidupan komunikasi adalah suatu hal yang sering dilakukan, tanpa disadari kita sering memahami diri sendiri terhadap sebuah kejadian yang terjadi dengan diri kita sendiri dan hal tersebut disebut dengan komunikasi dengan diri sendiri atau intrapribadi. Komunikasi intrapribadi

⁴¹ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi...*, hal. 1.

⁴² Andrik Purwasito, *Komunikasi Multikultural* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002), hal. 96.

⁴³ Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), hal. 27-28.

dapat dipahami sebagai komunikasi yang dilakukan dengan diri sendiri secara personal, komunikasi ini merupakan dialog internal dan bisa saja terjadi ketika bersama dengan orang lain dan sering kita lalui walaupun jarang disadarari. Dengan adanya komunikasi ini setiap orang bisa menilai dan mengevaluasi dirinya sendiri terhadap suatu yang diinginkan atau dibutuhkan orang tersebut.⁴⁴

Selain itu komunikasi intrapribadi juga dijelaskan sebagai kemampuan manusia dalam berdialog dan berperan sebagai dirinya sendiri dalam mengatur sebuah perencanaan yang akan dihadapinya melalui kecerdasan IQ, kemudian mempersiapkan penataan RQ/*spiritual quotient*/SQ, selanjutnya juga mampu menerapkan pelaksanaanya dengan kecerdasan *nafs quotient* Nafs Q, serta mampu mengevaluasi perencanaan menggunakan kecerdasan EQ.⁴⁵

2. Komunikasi Antarpribadi

Kegiatan komunikasi selalu terjadi di kehidupan kita salah satunya yang sangat sering kita lakukan adalah komunikasi antarpribadi, bahkan saat pertama kali lahir orang tua mengajak kita untuk berkomunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh dan sentuhan secara tidak langsung kita melakukan komunikasi dengan orang tua atau orang-orang yang ada di sekitar kita, tanpa disadari secara terus menerus komunikasi antarpribadi terus kita lakukan, ketika baru mengenal orang untuk membangun hubungan baru, saat pertama kali ke tempat yang belum pernah dikunjungi, atau hal lainnya komunikasi antarpribadi sering dilakukan dengan berbagai tujuan.

Litle John mengatakan komunikasi adalah komunikasi antar individu-individu, selain itu Agus M. Hardjana memberikan definisi komunikasi

⁴⁴ Maria Natalia Damayanti Maer, *Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3: Analisis dan Aplikasi* (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2008), hal. 34.

⁴⁵ Armawati Arbi, *Komunikasi Intrapribadi* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2019) hal. 3.

antarpribadi sebagai interaksi tatap muka dua orang atau lebih dan dalam melakukan komunikasi antarpribadi komunikator dapat menyampaikan pesan secara langsung begitupun sebaliknya komunikan juga bisa menerima pesan secara langsung, kemudian Arni Muhammad mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses pertukaran informasi antara satu orang dengan orang yang lain serta dapat langsung diketahui balikkannya.⁴⁶

Ketika melakukan komunikasi antarpribadi atau antarpersonal terdapat beberapa unsur didalamnya sehingga komunikasi tersebut bisa terjadi, pertama, pengirim atau sumber dalam komunikasi antarpersonal merupakan sumber dari pesan bisa dikatakan, kedua, *encoding* yaitu sebuah proses merumuskan atau mensandikan pesan yang ingin disampaikan kepada komunikan dengan gaya dan bahasa yang sesuai sehingga pesan bisa diterima oleh komunikan, ketiga, pesan adalah sebuah gagasan yang disampaikan kepada komunikan baik dengan kata-kata lisan atau tertulis, keempat, saluran adalah alat yang digunakan dalam menyampaikan sebuah pesan sehingga pesan tersebut bisa sampai kepada komunikan, kelima, *decoding* yaitu kebalikan dari *encoding* dimana komunikan menafsirkan sebuah pesan yang diterima dari komunikator sehingga pesan yang diterima menjadi lebih jelas dan bisa bermakna sama antara komunikator dan komunikan, keenam, penerima adalah orang yang menerima sebuah pesan dari sumber atau komunikator penerima pesan biasa berada dalam posisi mendengarkan, melihat, meraba, mencium, sebuah pesan sehingga pesan bisa sampai, ketujuh, gangguan yaitu hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi sehingga komunikasi antarpribadi tidak berjalan secara efektif, dan yang terakhir atau kedelapan ada umpan balik yaitu reaksi atau respon dari

⁴⁶ Anditha Sari, *Komunikasi Antarpribadi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), hal. 8.

komunikasikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator bisa berupa kata-kata verbal ataupun non verbal.⁴⁷

Dalam melakukan komunikasi antar pribadi, peserta komunikasi bisa melakukannya dengan dua cara yaitu secara langsung atau tatap muka maupun menggunakan media atau biasa disebut dengan istilah bermedia.⁴⁸ Dengan adanya perkembangan zaman membuat berkembangnya juga alat komunikasi, seperti saat ini misalnya komunikasi antar pribadi bermedia mengalami perubahan yang sangat signifikan, orang bisa berkomunikasi dengan mudah menggunakan telepon seluler dan menjadi bagian dari hidup atau kebutuhan yang wajib bagi setiap orang, dibuktikan dengan jumlah pengguna telepon seluler mencapai sekitar 150 juta orang.⁴⁹

Adapun beberapa tujuan dari kegiatan komunikasi antarpribadi adalah untuk bisa memahami diri, untuk bisa memahami lingkungan, terbentuknya hubungan yang baik dan bermakna dengan orang lain sehingga bisa memeliharanya, bisa mengubah pendapat dari orang lain, serta bisa membantu orang lain. Dapat dirangkum bahwa tujuan dari komunikasi antarpribadi dilakukan untuk dapat berinteraksi sosial dengan orang lain sehingga bisa membantu orang ketika membutuhkan, dengan adanya komunikasi antarpribadi ini seseorang bisa menjadi agen untuk merubah diri dan lingkungan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, tak hanya itu dengan adanya komunikasi ini bisa bertujuan sebagai suatu proses dalam belajar untuk menjadi lebih baik daripada sebelumnya.⁵⁰

⁴⁷ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpersonal* (Jakarta: Kencana, 2017), hal.65-70.

⁴⁸ Raja Maruli Tua Sitorus, *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja* (Surabaya: Skopindo Media Pustaka, 2020), hal. 32.

⁴⁹ Idi Subandy Ibrahim, Bachruddin Ali Akhmad, *Komunikasi dan Komudifikasi* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2014), hal. 105.

⁵⁰ Sri Narti, *Kumpulan Contoh Laporan Hasil Penelitian Tindakan Bimbingan Konseling* (Sleman: Penerbit Deepublish, 2019), hal. 327.

Dengan melakukan kegiatan komunikasi antarpribadi sangat banyak manfaat yang didapatkan, dengan adanya komunikasi antarpribadi bisa terjadi pendekatan dalam memahami suatu permasalahan seseorang yang terjadi didalam kehidupannya, kemudian pada saat komunikasi antarpribadi berlangsung adanya komunikasi dua arah yang kemudian diperoleh suatu pemahaman sehingga berakhir dengan adanya penyelesaian persoalan yang dihadapi.⁵¹ Tak hanya itu dengan adanya kecerdasan interpersonal yang tinggi berpengaruh pada terjalinnya komunikasi antarpribadi yang baik karena dengan komunikasi juga berpengaruh pada perkembangan psikologis individu. Komunikasi antarpribadi memberikan manfaat anatara lain, membantu perkembangan intelektual dan sosial anak, membentuk jati diri atau identitas diri, memahami realitas dunia sekitar melalui perbandingan sosial, serta membantu komunikasi dan hubungan yang terjalin secara baik khususnya orang-orang terdekat.⁵²

3. Komunikasi Kelompok

Ada beberapa pakar dalam mendefinisikan pengertian dari komunikasi kelompok, menurut Adler kelompok merupakan sebuah kumpula orang-orang yang sering bertemu, melakukan interaksi satu sama lain, serta memiliki sebuah tujuan yang akan dicapai, jadi bisa disimpulkan bahwa komunikasi kelompok adalah kegiatan komunikasi yang berada pada suatu kelompok serta memiliki sebuah tujuan yang sama. Michael Burgon dan Michael Luffner mendefinisikan bahwa komunikasi kelompok adalah interaksi tatap muka yang dilakukan oleh tiga orang atau lebih untuk memperoleh suatu tujuan yang diinginkan. Selain itu menurut Goldberg dan Larson mendefinisikan bahwa komunikasi kelompok adalah suatu bidang ilmu, penelitian, dan terapan yang

⁵¹ 2020 Raja Maruli Tua Sitorus, *Pengaruh Komunikasi...*, hal. 79.

⁵² Ahmad Susanto, *Bimbingan dan Konseling di Taman Kanak-Kanak* (Jakarta: Prenamedia Group, 2015), hal. 259.

tidak mengacu hanya pada proses kelompok secara umum, akan tetapi pada semua tingkah laku dan sifat seseorang dalam melakukan interaksi serta diskusi dalam sebuah kelompok tersebut.⁵³

Komunikasi kelompok yaitu kegiatan komunikasi antara sumber pesan atau komunikator kepada beberapa orang yang jumlahnya lebih dari dua orang atau kelompok, terdapat dua jenis komunikasi kelompok, ada komunikasi kelompok kecil dan ada komunikasi kelompok besar. Secara teoritis dalam ilmu komunikasi sendiri, yang membedakan antara komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar bukan dari jumlah anggota dari kelompok tersebut melainkan berdasarkan dari kualitas proses komunikasi yang dijalankan, komunikasi kelompok kecil dilakukan dengan tujuan tercapainya perubahan dari pengetahuan dari komunikan sedangkan tujuan dari komunikasi kelompok besar dilakukan untuk mengubah sikap daripada komunikan.⁵⁴

Komunikasi dalam kelompok kecil komunikator lebih menyampaikan pesannya kepada benak serta pikiran dari komunikan, adapun contoh kegiatan komunikasi dalam kelompok kecil seperti kuliah, ceramah, diskusi, rapat, dan kegiatan lainnya. Dalam kegiatan komunikasi seperti ini komunikan sangat mengandalkan logika karena komunikan akan menilai logis pesan yang disampaikan oleh komunikator. Dalam melakukan komunikasi kelompok kecil komunikan bisanya langsung bisa menanggapi komunikator secara verbal seperti bertanya jika tidak mengerti atau menyanggah bisa tidak

⁵³ Evi Novianti, *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019), hal. 25-26.

⁵⁴ Siti Noorbaya, Herni Johan, Sri Rahayu, *Komunikasi Kesehatan* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2018), hal. 24.

sependapat atau hal lainnya yang bisa dilakukan ketika kegiatan komunikasi sedang berlangsung.⁵⁵

Sedangkan komunikasi dalam kelompok besar pesan yang disampaikan oleh komunikator lebih kepada afeksi komunikan, yaitu kepada hatinya atau kepada perasaan dari komunikan tersebut, contoh kegiatan komunikasi dalam kelompok besar seperti rapat raksasa di lapangan, sifat komunikan dalam kelompok besar inipun heterogen yang terdiri dari orang-orang yang beraneka ragam dari jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, pendidikan, agama, status sosial, dan sebagainya. Dalam melakukan kegiatan komunikasi dalam jumlah besar jarang terjadi komunikasi dua arah, misalnya saja seperti upacara hanya komunikator yang berbicara secara satu arah dari titik satu ke titik lainnya.⁵⁶

Terdapat beberapa fungsi dengan adanya komunikasi dalam kelompok, pertama sebagai hubungan sosial, dengan adanya komunikasi yang terjadi dalam suatu kelompok sehingga dapat memelihara dan lebih memantapkan hubungan sosial antara individu yang ada dalam kelompok tersebut, kedua sebagai pendidikan, dalam sebuah kelompok setiap individu bisa menukar pengetahuan sehingga didapatkan pengetahuan baru, ketiga sebagai persuasi, dalam sebuah kelompok komunikator mempersuasi anggota kelompok lainnya untuk bisa melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang sesuai dengan tujuan awal dari komunikasi dilakukan, keempat sebagai pemecah persoalan, dengan komunikasi dalam sebuah kelompok bisa mendapatkan sebuah solusi atas permasalahan yang terjadi.⁵⁷

4. Komunikasi Organisasi

⁵⁵ Reni Agustuna Harahap, Fauzi Eka Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2019), hal. 34.

⁵⁶ *Ibid*, hal. 35-36.

⁵⁷ *Ibid*, hal. 37-38.

Dalam kehidupan kita selalu terkait dalam dunia organisasi, baik itu organisasi besar maupun organisasi kecil, apalagi bagi Sebagian orang yang bekerja disebuah perusahaan yang secara otomatis terciptanya sebuah organisasi yang selalu dilalui dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi dalam suatu organisasi harus selalu diperhatikan dan sangatlah penting demi mencapai suatu tujuan yang diinginkan, untuk mengembangkan suatu organisasi atau perusahaan ditentukan salah satunya dengan komunikasi yang baik.

R. Weayne Pace dan Don F. Faules yang diterjemahkan oleh Mulyana mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan pertunjukan dan penafsiran sebuah pesan yang merupakan bagian uinit-unit komunikasi yaitu termasuk dalam suatu organisasi tertentu, sebuah organisasi berdiri dari dari unit-unit komunikasi dalam sebuah relasi hierarkis antara satu dengan bagian yang lainnya dan berguna dalam sebuah lingkungan. Namun dapat dipahami dari beberapa pendapat pakar lainnya bahwa komunikasi organisasi adalah kegiatan komunikasi yang dijalankan dalam sebuah organisasi atau sebuah perasaan, komunikasi yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan tersebut bisa terjadi antara bawahan kepada bawahan, atasan dengan atasan, serta bawahan kepada atasan. Adapaun ciri-ciri dari kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi diantaranya ada struktur yang jelas dan ada batasan yang dimengerti oleh masing-masing anggota organisasi atau perusahaan tersebut.⁵⁸

Ketika melakukan kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi dengan tujuan yang sudah ditetapkan bisa membuahkan suatu hubungan yang baik antara anggota dalam sebuah organisasi tersebut, baik antara atasan dengan bawahan maupun sebaliknya, dengan adanya hubungan baik antara

⁵⁸ Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi* (Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka, 2020), hal.

setiap anggota organisasi bisa membuat keberhasilan dan tercapainya suatu tujuan dari organisasi atau perusahaan yang sudah ditetapkan.⁵⁹

Adapun beberapa fungsi dari komunikasi organisasi menurut Sundjaja yang sudah dilakukan, diantaranya :

- a. Fungsi informatif, Organisasi sebagai suatu alat penyaringan informasi, anggota dari sebuah organisasi bisa mendapatkan informasi yang lebih banyak dengan waktu yang tepat dari organisasi mereka sehingga bisa membantu dalam setiap tugas dari masing-masing anggota organisasi tersebut. Informasi ini juga sangat dibutuhkan oleh setiap anggota organisasi yang berbeda pangkat atau kedudukan dalam sebuah organisasi tersebut sehingga pekerjaan mereka bisa berjalan dengan baik.
- b. Fungsi regulatif, fungsi ini mengacu pada peraturan yang ada dalam sebuah organisasi, dua hal yang sangat berpengaruh pada fungsi regulatif adalah atasan yang memberikan pesan yaitu instruksi-instruksi kepada bawahannya, kemudian pada pesan-pesan regulatif dengan maksud bawahan membutuhkan suatu kepastian terhadap peraturan yang ada dalam perusahaan, sehingga bisa menjalankan peraturan dengan baik.
- c. Fungsi persuasif, dalam sebuah organisasi atau perusahaan kekuasaan dan wewenang yang dimiliki oleh atasan tidak selalu membuahkan hasil yang baik dalam mengembangkan sebuah perusahaan, sehingga banyak atasan yang melakukan komunikasi persuasive yaitu membujuk bawahannya secara lebih halus daripada memberi instruksi atau perintah yang tegas, karena pekerjaan yang dilakukan dengan tulus dan ikhlas akan memberikan hasil yang lebih baik daripada bekerja karena terpaksa atas dasar perintah dari atasan.

⁵⁹ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006), hal. 35.

- d. Fungsi integratif, semua organisasi berusaha menciptakan saluran yang bisa membuat bawahan bekerja dengan nyaman dan baik , saluran yang bisa mewujudkan hal tersebut yaitu saluran komunikasi formal seperti adanya penerbit khusus disebuah perusahaan tersebut dengan kata lain *newsletter* atau laporan kemajuan organisasi, kemudian saluran komunikasi informal seperti adanya komunikasi antarpribadi antar anggota organisasi ketika jam istirahat, pertandingan olahraga, darmawisata, ataupun kegiatan lainnya.⁶⁰

5. Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan menggunakan alat-alat media massa, seperti surat kabar, majalah, radio, film, dan televisi. Komunikasi massa juga sering disebut sebagai komunikasi media massa, media massa bisa membuat pesan-pesan komunikasi menjadi berlipatganda dalam jumlah besar serta bisa menyebarluaskan pesan tersebut dalam waktu yang relatif cepat kepada audiensnya.

Komunikasi massa berasal dari bahasa inggris, *mass communication* atau komunikasi media massa, maksudnya adalah kegiatan komunikasi yang menggunakan media massa sebagai penghubung antara komunikator dan komunikan. Istilah *mass communications* dapat diterjemahkan sebagai salurannya yaitu media massa. Sedangkat kata massa dalam komunikasi massa dapat diartikan sebagai “orang banyak” , massa dalam arti komunikasi massa bukan berarti orang banyak yang berada pada suatu tempat secara bersamaan akan tetapi lebih kepada semua orang yang menjadi target dari komunikasi massa melalui media massa.⁶¹

⁶⁰ Ardial, *Fungsi Komunikasi...*, hal. 15-17.

⁶¹ Wiryanto, *Teori Komunikasi Massa* (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 2.

Ada beberapa pengertian komunikasi massa menurut para ahli, Birtner mengemukakan bahwa komunikasi massa merupakan sebuah penyampaian pesan dalam kegiatan komunikasi melalui media massa kepada jumlah orang yang besar, kemudian Gebner lebih rinci mengatakan bahwa komunikasi massa adalah suatu produksi dan distribusi yang mengacu pada sebuah teknologi lembaga dari arus pesan yang berkelanjutan serta yang paling luas masyarakat Indonesia miliki, selanjutnya Meletzke mendefinisikan bahwa komunikasi massa merupakan suatu bentuk komunikasi dengan massa yang satu arah secara tidak langsung sebagai efek dari pengguna media massa serta sifatnya terbuka kepada semua orang.⁶²

Ciri-ciri dari kegiatan komunikasi massa diantaranya adalah, pesan bersifat umum, artinya informasi yang disampaikan melalui media massa tidak ditujukan kepada sekelompok orang namun semua yang memiliki akses dari media massa tersebut bisa mendapatkan sebuah pesan dari adanya komunikasi ini. Komunikasi bersifat anonim dan heterogen, maksudnya komunikasi yang dilakukan melalui media massa antara komunikator dan komunikan tidak saling mengenal karena dilakukan secara tidak tatap muka. Media massa menimbulkan keserempakan, jumlah komunikan atau target dari audiens media massa berjumlah relatif banyak dan tidak terbatas dan komunikan dengan jumlah banyak tersebut mendapatkan pesan yang sama atau terjadi secara serempak. Komunikasi lebih mengutamakan isi daripada hubungan, artinya isi yang disampaikan melalui media massa tidak berpengaruh pada sebuah hubungan antar peserta komunikasi, sehingga apa yang dikatakan kemudian itu yang dilakukan. Komunikasi bersifat satu arah, komunikasi yang dilakukan melalui media massa membuat komunikator dan komunikan tidak bisa melakukan kontak secara langsung. Stimulus alat indra yang terbatas, dalam berkomunikasi melalui media massa alat indra yang

⁶² Khomsahrial Romli, *Komunikasi Massa* (Jakarta: PT Gramedia, 2016), hal. 1-2.

digunakan terbatas tergantung media apa yang digunakan ketika melakukan komunikasi. Terakhir umpan balik tertunda dan tidak langsung, ketika melakukan komunikasi secara langsung komunikasi bisa langsung merespon pesan yang disampaikan kepada komunikator, namun berbeda ketika menggunakan media massa komunikasi harus memerlukan waktu untuk bisa merespon pesan yang disampaikan oleh komunikator melalui media massa.⁶³

Wilbur Schramm mengatakan ada beberapa fungsi dari adanya kegiatan komunikasi massa, yaitu komunikasi massa berfungsi meng-*decode* lingkungan dari sekeliling kita seperti menawasi kemungkinan adanya suatu bencana dan mengawasi adanya persetujuan dan efek-efek dari hiburan. Kemudian komunikasi massa juga berfungsi menginterpretasikan sesuatu yang di-*decode*, dengan hal tersebut orang bisa mengambil suatu kebijakan terhadap efek, memelihara keberlangsungan interaksi, serta membantu masyarakat dalam menikmati kehidupan. Komunikasi massa juga berfungsi sebagai meng-*encode* informasi yang memelihara hubungan antar masyarakat, serta menyebarkan kebudayaan baru kepada masyarakat.⁶⁴

6. Komunikasi Publik

Dalam kehidupan bermasyarakat atau dalam sebuah pekerjaan terkadang kita sering melakukan komunikasi dan berperan sebagai komunikator di depan hadapan orang yang banyak, hal ini bisa dikatakan sebagai komunikasi publik. Menurut KBBI “publik” memiliki arti “orang banyak”. Sedangkan maksud dari komunikasi publik adalah komunikasi antara komunikator kepada komunikasi dengan jumlah besar yang tidak bisa dikenali per individu, komunikasi ini biasanya bersifat formal dan sudah dipersiapkan, adapun komunikasi publik yang sering terjadi di kehidupan sehari-hari seperti, pidato,

⁶³ *Ibid*, hal. 4-6.

⁶⁴ Wiryanto, *Teori Komunikasi...*, hal. 10.

orasi, ceramah, publik speaking, serta kegiatan lainnya yang bersifat banyak orang.⁶⁵

Dalam komunikasi publik isi pesan yang disampaikan oleh komunikator bisa berupa apa saja seperti informasi, fakta, data, atau lainnya dengan tujuan untuk mempengaruhi publik dalam sebuah urusan yang menyangkut kepentingan umum. Harwono Suwandi (2002) menyebutkan bahwa siapa saja bisa menjadi komunikator dalam komunikasi publik serta bisa mengkomunikasikan apa saja sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Walaupun komunikator dalam komunikasi publik bisa dilakukan oleh siapa saja, namun untuk mendapatkan hasil komunikasi yang efektif alangkah lebih baiknya lagi komunikasi publik ini dilakukan oleh komunikator yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan sebuah pesan dihadapan publik, adapun komunikator itu bisa berupa juru kampanye, publik relations, penyuluh, penyiar, dan orang lainnya yang memiliki keterampilan dalam berbicara.

Komunikasi publik bisa dilakukan dengan cara langsung tatap muka, seperti pidato calon kandidat dalam pemilihan untuk mepersuasi simpatisannya, dan hal lainnya yang dilakukan secara langsung dan melibatkan banyak orang. Kemudian komunikasi publik juga bisa dilakukan menggunakan media, adapun media yang digunakan dalam melakukan komunikasi publik seperti media massa, orasi pada rapat umum, aksi demonstrasi, kolom komentar di website, ataupun media rapat *online* yang bisa menghubungkan dengan banyak orang.⁶⁶

D. Komunikasi Dokter dan Pasien

⁶⁵ Lucy Pujasari Supratman, Adi Bayu Mahadian, *Psikologi Komunikasi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), hal. 103.

⁶⁶ Redi Panuju, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2018), hal. 87-88.

Dalam membangun komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien diperlukan hubungan yang baik antara keduanya, hubungan yang baik antara dokter dan pasien menjadi kunci terciptanya komunikasi yang efektif dan menjadi unsur yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Dalam melakukan tugasnya melayani pasien yang menderita seorang dokter tidak hanya berbekal ilmu pengetahuan dan kemampuan teknis saja tetapi juga harus memiliki kemampuan memahami kealamiahannya manusia, karena pasien merupakan manusia dari berbagai latar belakang ketika mengalami penderitaan ada rasa khawatir dan berharap bisa sembuh dengan mencari penyembuhan ke layanan kesehatan yang ia yakini.⁶⁷

Dengan adanya hubungan baik yang dijalin antara dokter dan pasien membuahkan hasil yang baik pula, banyak kasus ketika hubungan baik terjadi antara dokter dan pasien dalam pelayanan kesehatan yang dilalui seperti, diagnosis yang akurat dan perawatan lebih efektif bergantung secara langsung dengan hubungan baik tersebut. Kemudian dengan adanya komunikasi efektif juga menimbulkan kepercayaan dan berdampak menguntungkan bagi keduanya. Dokter membutuhkan data lengkap dan akurat mengenai kondisi dan rasa sakit yang dirasakan oleh pasien untuk menentukan diagnosis yang tepat, sehingga lebih mudah untuk dokter mendapatkan informasi dari pasien karena sudah terjalin hubungan baik antara keduanya. Bagi pasien sendiri ketika hubungan baik dijalin dan komunikasi efektif sudah berjalan bisa mengurangi ketidakpastian dan menimbulkan kenyamanan selama proses berlangsung.⁶⁸

Komunikasi antara dokter dengan pasien biasa dilakukan dengan wawancara sehingga dokter bisa mendiagnosis penyakit dari pasien tersebut dengan tepat, wawancara dalam pelayanan kesehatan ini berfungsi dalam proses pengobatan jangka pendek maupun jangka panjang, wawancara yang dilakukan dokter

⁶⁷ Leila Mona Ganiem, *Komunikasi Kedokteran...*, hal. 1.

⁶⁸ *Ibid*, hal. 2.

terhadap pasien juga menghasilkan hubungan lebih baik antara keduanya, dan bisa lebih memotivasi pasien untuk melakukan pengobatan. Secara umum tujuan dari adanya wawancara medis dalam pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. *Problem Centered Interview (PCI)*

PCI terbentuk dari deskripsi yang lebih detail dari keluhan pasien, tidak hanya itu tetapi ditambah dengan fakta-fata yang sesuai dengan riwayat kesehatan saat ini, riwayat kesehatan lampau, serta riwayat pribadi. Biasanya pasien datang kepada dokter dengan satu atau sejumlah keluhan yang dibawa dan masalah tersebut harus dipecahkan oleh dokter yang didatangi pasien. Adapun tugas dokter adalah menerjemahkan dengan bahasa yang mudah dimengerti atas keluhan-keluhan yang disampaikan dan membuat diagnosis terhadap penyakit dari pasien sehingga masalah bisa diselesaikan.

2. *Health Promotion Interview (HPI)*

HPI memiliki tujuan untuk bisa mendeteksi penyakit yang belum dirasakan atau disadari oleh pasien atau dengan kata lain pasien belum merasakan keluhan terhadap penyakit yang dideritanya. Kemudian HPI juga bertujuan untuk mencegah penyakit dan mendapatkan data dasar sehingga bisa digunakan untuk evaluasi nantinya ketika dibutuhkan.⁶⁹

Menurut Samsuridjal dan Supartondo (1950) terdapat tiga pola dasar antara dokter dengan pasien, pertama pola aktif-pasif pada pola ini pasien bersifat lebih pasif dan melakukan tindakan hanya dengan intruksi dari dokter saja. Kedua, pola petunjuk-kerja sama, pada pola ini pasien lebih aktif dan peran dari pasien mulai tumbuh, kemudian ketaatan dan motivasi dari pasien dalam menjalankan instruksi dari dokter menjadi kunci dalam proses penyembuhan . Ketiga, pola kerja sama, ketika sudah dalam pola ini inisiatif dan kreativitas dari pasien menjadi lebih kuat

⁶⁹ Soetjijingsih, *Modul Komunikasi Pasien-Dokter: Suatu Pendekatan Holistik* (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007), hal. 43.

dari pola sebelumnya, bisa dilihat saat ini banyak pasien yang menderita keluhan berbagai penyakit melakukan pengobatan dengan mendatangi pelayanan kesehatan.⁷⁰

E. Media Komunikasi *Online*

1. Pengertian Media

Dalam menyampaikan suatu pesan melalui proses komunikasi dibutuhkan adanya media dan media juga termasuk ke dalam salah satu dari unsur komunikasi. Media sendiri berasal dari bahasa latin “*medius*” yang secara harifiah berarti “tengah”, “perantara”, “pengantar”. Dalam bahasa Arab media juga memiliki arti sebagai pengantar atau dengan kata lain sebagai pengantar pesan dari komunikator kepada komunikan melalui proses komunikasi. Adapun menurut Gerlach dan Ely (1971) media adalah berupa manusia, materi, atau juga peristiwa yang bisa membangun situasi dari orang yang memperoleh pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Kemudian *Association of Education and Communication Technology* (AECT, 1997) mengemukakan bahwa media adalah bentuk dan saluran yang digunakan dalam menyampaikan sebuah pesan.

Dari banyaknya definisi media, dapat disimpulkan bahwa media komunikasi merupakan sebuah alat atau perangkat yang digunakan peserta komunikasi dalam melakukan berbagai kegiatan komunikasi sehingga tercapainya komunikasi yang efektif antara komunikator dan komunikan. Menurut Kempf, sebuah pesan dalam sebuah proses komunikasi yang dan masih berada dalam pikiran (*mind*) seorang komunikator tidak bisa diterima

⁷⁰ Momon Sudarma, *Sosiologi Kesehatan...*, hal. 76.

dengan baik dan lancar oleh komunikan apabila tidak didukung dengan media atau perantara.⁷¹

Asyhar (2011) mengatakan bahwa media dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu media visual, media audio, media audio visual, dan multimedia. Secara singkat pengelompokkan media dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Media visual, media yang digunakan dalam komunikasi dan pemanfaatannya hanya bisa dilakukan dengan indra penglihatan saja, contohnya buku, koran, poster, modul, media realitas alam, dsb.
2. Media audio, media yang dalam proses penggunaannya menggunakan indra pendengaran saja, media audio bisa menyampaikan pesan verbal seperti bahasa lisan, dan kata-kata, kemudian media audio juga bisa menyampaikan pesan non verbal berupa music dan bunyi lainnya, contohnya radio, tape recorder, DVD player, dsb.
3. Media audio-visual, media yang dalam proses pemanfaatannya melibatkan dua indra yaitu penglihatan dan pendengaran, contohnya film, video, program televisi, dsb.
4. Multimedia, merupakan media yang sudah menggabungkan beberapa media jenis media dan peralatan secara terintegrasi. Dalam proses penggunaannya media ini juga menggunakan indra penglihatan dan pendengaran, serta media ini sudah berbasis teknologi dan informasi, contohnya televisi, *powerpoint*, gambar bersuara, dsb.⁷²

2. Media Komunikasi Online

Seiring perkembangan zaman banyak hadir media baru yang bisa digunakan dalam kegiatan komunikasi salah satunya adalah media *online*

⁷¹ I Nyoman Gejir, dkk, *Media Komunikasi dalam Penyuluhan Kesehatan* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017), hal. 18.

⁷² *Ibid*, hal. 28.

yang saat ini banyak digunakan, apalagi pada masa pandemi covid-19 yang menyulitkan orang melakukan kegiatan komunikasi secara langsung. Media komunikasi *online* memudahkan orang berkomunikasi walaupun tidak bertemu secara tatap bisa melakukan komunikasi secara dalam jaringan (daring) dimanapun dan kapanpun selama tersambung jaringan internet.

Adapun definisi dari media online adalah saluran komunikasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan komunikasi yang dilakukan secara online berbasis telekomunikasi serta dalam jaringan internet. *Business Dictionary* mengemukakan bahwa media online merupakan media digital yang mencakup teks, video, dan musik dan dijalankan melalui jaringan internet.⁷³

Ditengah masa pandemi covid-19 saat ini media online sangat banyak digunakan dalam kegiatan komunikasi, berbagai kegiatan penting dilakukan secara online salah satunya adalah pembelajaran tatap muka yang dialihkan sementara secara online. Karena hal tersebut para pelajar dan mahasiswa menjalankan pembelajaran dengan konsep *E-learning* atau melakukan pembelajaran secara daring dengan tersambung jaringan internet sehingga media online bisa membantu pelajar tetap melakukan kegiatan belajar secara online.⁷⁴

Masa-masa seperti ini pemanfaatan internet juga berkembang dengan pesat, salah satunya adalah sosial media, dengan adanya sosial media setiap orang bisa berinteraksi dan melakukan kegiatan komunikasi tanpa harus bertemu secara langsung yang bisa dilakukan siapa saja dengan menggunakan *gadget*.⁷⁵ Komunikasi melalui media online saat ini banyak digunakan dalam

⁷³ Mahyuddin, *Sosiologi Komunikasi* (Makassar: Penerbit Shofia, 2019), hal. 32.

⁷⁴ Sigit Priatmoko, Faatihatul Ghayyibiyah, *Menalar Covid-19: Ragam Gagasan Menyikapi Pandemi* (Jakarta: Penerbit Hanz Book, 2020), hal. 43.

⁷⁵ Agni Hikmah Permani, dkk, *Bisnis UMKM...*, hal. 231.

berbagai bidang sosial, ekonomi, pendidikan, hingga kesehatan, adapun lebih rinci media komunikasi online saat ini sering digunakan dalam kegiatan belanja, transportasi, makanan, belajar, hingga konsultasi mengenai kesehatan bisa dilakukan melalui *website* atau aplikasi yang tersambung hanya menggunakan internet.

3. Aplikasi Halodoc Sebagai Media Komunikasi Online Berbasis Layanan Kesehatan

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, begitu juga dengan komunikasi yang saat ini bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun menggunakan media komunikasi online yang tersambung dengan jaringan internet. Begitu juga dengan layanan kesehatan, di era pandemi covid-19 banyak orang yang khawatir ketika terserang berbagai penyakit dan sulit datang langsung ke rumah sakit untuk konsultasi dengan dokter. Layanan kesehatan berbasis aplikasi *online* dengan menghadirkan media komunikasi *online* dibidang pelayanan kesehatan sehingga pasien tidak harus datang ke rumah sakit untuk konsultasi masalah kesehatan karena bisa diakses dimanapun yang terhubung dengan jaringan internet. Salah satunya adalah aplikasi halodoc sebagai media komunikasi online dibidang pelayanan kesehatan yang menghubungkan dokter dan pasien dalam aplikasi tersebut.

Aplikasi halodoc berfungsi sebagai media komunikasi kesehatan online yang menghubungkan antara dokter dan pasien melalui *smartphone* dengan menginstal aplikasi halodoc melalui *play store* bagi pengguna *android* atau *apps store* bagi pengguna *ios*. Pasien bisa konsultasi dengan berbagai dokter spesialis sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pasien, setelah memilih dokter, pasien bisa langsung berkomunikasi dengan dokter secara dua arah terkait penderitaan yang dialami oleh pasien secara *chatting* atau berbalas pesan melalui ruang obrolan aplikasi halodoc, tidak hanya berbalas pesan

tetapi keduanya juga bisa mengirim foto atau berkas yang diperlukan dalam ruang obrolan tersebut sehingga bisa tercapai tujuan yang diinginkan dalam melakukan komunikasi tersebut.

Dimasa pandemi covid-19 seperti ini banyak masyarakat yang khawatir terhadap masalah kesehatan mereka dan enggan keluar rumah apalagi harus ke layanan kesehatan konvensional secara tatap muka karena resiko tertular wabah covid-19 yang cukup tinggi. Aplikasi halodoc sangat membantu masyarakat di masa seperti ini sebagai media komunikasi kesehatan online, jadi semua kalangan masyarakat bisa menggunakan media komunikasi layanan kesehatan online halodoc sehingga bisa membantu masyarakat untuk mendeteksi keluhan penyakit yang diderita dalam waktu cepat. Aplikasi halodoc juga hadir selama 24 jam dalam seminggu, jadi pasien bisa menggunakannya kapanpun ketika dibutuhkan dan bisa langsung berinteraksi dengan dokter yang sudah dipilih.⁷⁶

⁷⁶ Redaksi Halodoc, 2017, *Aplikasi Dokter, Cara Baru Untuk Sehat*, <https://www.halodoc.com/artikel/aplikasi-dokter-cara-baru-untuk-sehat> (diakses pada hari jumat, tanggal 13 november 2020 pukul 20 : 53)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan kajian terhadap penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif Menurut Denzin dan Lincoln (1994) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah yang bermaksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan proses melibatkan berbagai macam metode yang ada. Sedangkan Erikson mengatakan bahwa penelitian kualitatif berupaya untuk mendapatkan dan melukiskan secara naratif kegiatan yang dijalankan dan dampak dari tindakan yang dijalankan tersebut terhadap kehidupan mereka.⁷⁷

Dari kedua pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya penelitian kualitatif merupakan proses dari pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan tujuan menafsirkan kejadian yang terjadi, adapun peneliti dimaksud sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data akan dilakukan dengan menganalisis dan mengumpulkan data melalui pengguna aplikasi halodoc Banda Aceh dan dilakukan selama penelitian ini berlangsung.

C. Objek Penelitian

⁷⁷ Albi Anggito, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat : CV Jejak, 2018), hlm. 2

Objek penelitian ini adalah dokter dan pasien yang berkomunikasi menggunakan media komunikasi kesehatan *online* yaitu aplikasi halodoc.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian wawancara, dan analisis isi dokumen dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang meneliti bagaimana proses komunikasi atau chatting antara dokter kepada pasien melalui aplikasi halodoc untuk melihat pola komunikasi yang diterapkan antara keduanya,

Wawancara dilakukan terhadap dokter dan pasien pengguna aplikasi halodoc, adapun wawancara dalam penelitian ini melibatkan 7 informan, dimana 3 orang dokter dan 4 orang pasien pengguna aplikasi halodoc. Selanjutnya tahapan analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah merumuskan permasalahan, melakukan penarikan sampel, mengumpulkan data dan kemudian menganalisis data.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman pada sebuah penelitian kualitatif data yang terkumpul dari berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda, data tersebut seperti data individu, observasi, kutipan, dan inti sari dari dokumen, catatan-catatan melalui tape: apalagi banyak terdapat kata-kata daripada angka. Sehingga data itu harus diproses dan dianalisis sebelum dapat digunakan.

Miles dan Huberman mengemukakan terdapat tiga metode pada analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, model data, penarikan/verifikasi kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data lebih kepada pada sebuah proses dalam pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang ada dalam catatan-catatan lapangan. Adapun reduksi data terjadi secara berkelanjutan melalui kehidupan suatu rancangan yang

diorientasikan secara kualitatif. Sebenarnya, bahkan “sebelum” data secara aktual terkumpul. Selanjutnya pengumpulan data harus diproses dan terdapat beberapa bagian selanjutnya dari reduksi data seperti, merancang rangkuman, pengodean, merancang tema-tema, membuat pemisah-pemisah, dan menulis memo-memo yang diperlukan. Dan reduksi data/pemindahan proses terus-menerus setelah kerja lapangan sampai adanya laporan akhir yang lengkap.⁷⁸

Reduksi data bukan suatu yang terpisah dari proses menganalisis. Akan tetapi reduksi data merupakan bagian dari proses analisis. Proses pemilihan peneliti, kutipan-kutipan data untuk diberi kode, untuk ditarik ke luar, dan rangkuman pola-pola sejumlah kutipan, apa pengembangan ceritanya, semua merupakan pilihan-pilihan analisis. Reduksi data merupakan bentuk dari analisis yang lebih kepada mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu metode sehingga menghasilkan kesimpulan akhir yang dapat digambarkan dan diverifikasikan.

2. Model Data/Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan pada saat kumpulan informasi yang didapatkan berada dalam proses penyusunan. Emzir mengatakan ketika melihat suatu tayangan akan membantu kita memahami kejadian yang terjadi dan melakukan sebuah analisis berkelanjutan atau aksi yang mengacu pada pemahaman tersebut. Adapun bentuk dari penyajian data kualitatif adalah, berbentuk teks naratif atau berbetuk catatan lapangan, selanjutnya model tersebut menjangkau berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan. Semua dibentuk dengan tujuan merakit informasi yang tersusun ke suatu bentuk yang padu dan bentuk yang praktis.

Pada umumnya teks tersebut tidak bersatu, bagian demi bagian, tersusun kurang baik. Pada situasi yang seperti ini peneliti mudah melakukan suatu

⁷⁸ Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta :Rajawali Pers, 2011) hlm. 129.

kesalahan atau bertindak secara tidak cermat dan sangat gegabah dalam pengambilan kesimpulan yang memihak, terpisah dan tidak berdasar. Biasanya kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam sebuah kesatuan bentuk yang disederhanakan serta selektif atau konfigurasi yang dapat dipahami dengan mudah.⁷⁹

Peneliti selanjutnya dapat dengan baik membuat kesimpulan yang tepat dan bergerak ke analisis tahap berikutnya. Sama halnya dengan reduksi data, menciptakan dan penggunaan sebuah model bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Membentuk kolom dan baris dari suatu matrik dengan tujuan untuk data kualitatif dan menentukan data yang mana, dalam bentuk yang mana, harus dimasukkan ke dalam bagannya yang mana adalah aktifitas analisis⁸⁰

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah selanjutnya dari kegiatan menganalisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai menentukan terjemahan dari “makna” sesuatu., mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proporsi-proporsi. Peneliti yang cermat dan terampil akan dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara tepat dan jelas, memelihara kejujuran dan kecurigaan.

Kesimpulan “akhir” mungkin tidak akan terjadi hingga pengumpulan data selesai dilakukan, serta bergantung pada ukuran korpus dari catatan lapangan, pengodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan, pengalaman peneliti, dan tuntutan dari penyandang dana, tetapi kesimpulan

⁷⁹ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : CV Alfabeta, 2011) hlm. 101

⁸⁰ Emzir, *Analisis Data...*, hlm. 132.

sering digambarkan sejak awal, bahkan ketika seorang peneliti menyatakan telah memproses secara induktif⁸¹



⁸¹ *Ibid*, hlm. 133.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Aplikasi Halodoc

Aplikasi halodoc adalah perusahaan teknologi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dan berasal dari Indonesia, perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh CEO halodoc Jonathan Sudharta dibawah PT Media Dokter Investama dengan tujuan simplifying healthcare yaitu memudahkan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. PT Media Dokter Investama merupakan perusahaan dibidang teknologi yang melayani tele konsultasi dengan produk (MHealth Tech) yaitu *Online Healthcare Technology* yang tersedia untuk pengguna smartphone *android* dan *ios*. Adapun aplikasi yang dikembangkan oleh Mhealth Tech yang berasal dari PT Dokter Media Investama adalah aplikasi Halodoc – *Doctors, Medicine & Appointments, Halodoc Doctors, Halodoc Pharmacies, Halodoc Hospitals, Halodoc Midwives*.

Pada awalnya Mhealth Tech dibawah PT Media Dokter Investama mengembangkan sebuah aplikasi LinkDokter yaitu layanan jejaring sosial dokter yang memiliki 16 ribu dokter pada basis datanya dan Aplikasi ApotikAntar yaitu layanan apotik *on-demand*. Mhealth Tech sendiri mendapatkan dukungan investasi dari Mensa Group, Global Digital Niaga (Blibli), Go-Jek, dan sebuah pendanaan kesehatan (health fund) dari sejumlah investor.⁸²

Kemudian Pada tahun 2016 lahirlah aplikasi halodoc yang menggabungkan pengguna, dokter, perusahaan asuransi, apotek, dan laboratorium ke dalam ekosistem aplikasi kesehatan seluler yang sederhana.

⁸² Lentera Bisnis, *Profil PT Media Dokter Investama*, <https://www.lenterabisnis.com/profil-pt-media-dokter-investama> (Diakses pada hari sabtu, tanggal 23 Januari 2021, pukul 10:18)

Dengan menggunakan aplikasi ini orang dapat langsung berkomunikasi dengan dokter spesialis, membeli obat, bahkan bisa melakukan pemeriksaan laboratorium melalui smartphone selama 24 jam dan bisa dilakukan dimana saja selama terkoneksi jaringan internet.

Sampai saat ini halodoc sudah membuka layanan kesehatan berbasis aplikasi di 50 kota yang tersebar di Indonesia, adapun kota tersebut adalah Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Jombang, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta.⁸³

2. Logo Aplikasi Halodoc



Gambar 4.1. Logo Aplikasi Halodoc

3. Visi Misi Aplikasi Halodoc

a. Visi

Visi PT. Media Dokter Investama (Halodoc) adalah menjadi perusahaan pelayanan kesehatan digital yang terpercaya.

⁸³ <https://www.halodoc.com/media> (Diakses pada hari jumat, tanggal 17 Desember 2020, pukul 21:15)

b. Misi

Misi PT. Media Dokter Investama (Halodoc) adalah mempermudah akses pelayanan kesehatan melalui teknologi.

4. Fitur Aplikasi Halodoc

Ada beberapa fitur yang tersedia di aplikasi halodoc yang bisa diakses oleh penggunanya dengan waktu layanan selama 24 jam, diantaranya :

- a. *Chat* dengan dokter, pengguna aplikasi halodoc bisa konsultasi dengan dokter mengenai keluhan yang dirasakan sesuai dengan dokter spesialis yang dipilih oleh pasien.
- b. Beli obat, dengan menggunakan aplikasi ini penggunanya juga bisa membeli obat tanpa harus ke apotek dan diantarkan langsung ke rumah pasien.
- c. Buat janji ke rumah sakit, dengan menggunakan aplikasi halodoc pasien yang ingin ke rumah sakit tidak perlu lagi mendaftar dan antri di rumah sakit. Pasien bisa langsung membuat janji untuk konsultasi ke rumah sakit mitra halodoc sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- d. Peningkat obat, pasien yang menggunakan aplikasi halodoc juga diingatkan untuk minum obat sesuai waktu yang dianjurkan dengan pengingat yang tersedia di aplikasi ini.
- e. Tes *Covid-19*, pengguna aplikasi ini halodoc juga bisa melakukan berbagai tes *covid-19*, seperti tes mandiri, tes rapid, sampai dengan tes *polymerase chain reaction (PCR)*.⁸⁴

5. Pengguna dan Mitra Aplikasi Halodoc

⁸⁴ <https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc> (Diakses pada hari jumat, tanggal 18 Desember 2020, pukul 22:00)

Dari awal perintisan ditahun 2016 hingga tahun 2019 aplikasi halodoc tercatat sudah mengumpulkan sebanyak 7 juta pengguna aktif tiap bulannya yang berasal dari beberapa kota yang ada di Indonesia, tak hanya itu halodoc juga berhasil menggaet sebanyak 20 ribu dokter berlisensi, lebih dari 1000 partner rumah sakit di Indonesia, dan 1300 apotek yang juga tersebar di seluruh Indonesia.⁸⁵

Ditengah situasi pandemi *covid-19* rasa khawatir masyarakat terhadap kesehatan meningkat drastis dan masyarakat takut untuk datang ke rumah sakit sehingga membuat pengguna aplikasi halodoc meningkat drastis, sejak awal masa pandemi corona pengguna aplikasi bisa mencapai 20 juta pengguna tiap bulannya.⁸⁶

B. Pola Komunikasi Dokter dan Pasien Melalui Aplikasi Halodoc

Dalam melakukan kegiatan komunikasi, pola komunikasi menjadi suatu hal yang sangat penting, pola komunikasi dipahami sebagai metode atau cara berkomunikasi antara dua orang atau lebih dengan cara yang sesuai dan tepat sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif. Pola komunikasi menjadi suatu syarat tercapainya keefektifitasan komunikasi yang dilakukan. Dalam menjalani kehidupan, komunikasi menjadi sebuah aktivitas yang tidak dapat dihindari, tanpa disadari manusia setiap hari melakukan komunikasi dengan lingkungannya, baik komunikasi dengan diri sendiri atau dengan manusia lainnya diberbagai tempat,

⁸⁵ Ahmad Ghifari, *Sejak 2016, Halodoc Kini Mempunyai 7 Juta Pengguna*, <https://today.line.me/id/v2/article/qBeRZm> (Diakses pada hari jumat, tanggal 18 desember 2020, pukul 22:10).

⁸⁶ Randy Fauzi F, *Pengguna Aplikasi Kesehatan Meningkat Saat Pandemi, Halodoc Dipakai 20 Juta Orang per Bulan*, <https://nextren.grid.id/read/012415846/pengguna-aplikasi-kesehatan-meningkat-saat-pandemi-halodoc-dipakai-20-juta-orang-per-bulan?page=all> (Diakses pada hari jumat, tanggal 18 desember 2020, pukul 22:30).

karena pada dasarnya manusia membutuhkan manusia lain untuk bisa menjalani hidup.

Dalam menjalani kehidupan, manusia sering membutuhkan orang lain dalam menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi, salah satunya adalah masalah kesehatan yang sering terjadi tanpa diketahui waktunya. Ketika sakit orang memerlukan dokter untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan berkonsultasi mengenai penyakit yang dideritanya serta mendapatkan solusi yang efektif untuk mengurangi atau menghilangkan keluhan yang dialami.

Komunikasi yang dilakukan antara dokter dan pasien sangat berpengaruh dalam proses penyembuhan pasien itu sendiri, dengan adanya komunikasi yang dilakukan antara dokter dan pasien, dokter bisa mendiagnosis penyakit dan memberikan solusi berupa edukasi, therapy, resep obat, atau hal lainnya yang sesuai dan tepat kepada pasien, sehingga pasien bisa sembuh dari penyakit yang dideritanya.

Aplikasi halodoc sebagai tempat pelayanan kesehatan berbasis teknologi menjadi media pertemuan antara dokter dan pasien dalam melakukan kegiatan komunikasi terkait permasalahan kesehatan atau penyakit yang diderita pasien dengan cara berbalas pesan atau *chatting*. Pola komunikasi yang diterapkan dokter kepada pasien ketika sedang berkomunikasi sangat penting dalam mencapai tujuan komunikasi yang efektif sehingga menghasilkan solusi yang dapat diterima oleh pasien dalam proses penyembuhan atas keluhan yang diderita.

Adapun proses komunikasi yang dilalui dokter dan pasien ketika berada dalam ruang pesan aplikasi halodoc dimulai dari pengguna atau pasien memilih dokter, kemudian dokter melakukan pembukaan komunikasi dengan mengucapkan salam dilanjutkan dengan menanyakan keluhan dari pasien atau dengan istilah kedokteran disebut *anamnesa*, dan selanjutnya ketika sudah mendapatkan diagnosis keluhan yang diderita oleh pasien, dokter memberikan

edukasi dan therapy serta pencegahannya.⁸⁷ Adapun pola komunikasi yang diterapkan antara dokter dan pasien dalam melakukan komunikasi kesehatan melalui aplikasi halodoc, antara lain sebagai berikut :

1. Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang disebut komunikasi antar pribadi, komunikasi jenis ini sangat sering dilakukan oleh manusia untuk memahami berbagai kejadian yang timbul dalam kehidupan mereka. Dalam permasalahan kesehatan yang sering dialami oleh manusia, biasanya kita memerlukan dokter untuk mendapatkan solusi terkait keluhan yang dialami dan kegiatan ini bisa dilakukan dengan mengunjungi rumah sakit, klinik, atau tempat lainnya yang memungkinkan bisa berinteraksi dengan dokter.

Dengan kecanggihan teknologi, saat ini kita bisa melakukan komunikasi dengan dokter secara *online* menggunakan *smartphone* dan salah satunya adalah melalui aplikasi halodoc, pasien bisa bertemu dengan dokter untuk melakukan komunikasi mengenai keluhan kesehatan yang dialami oleh pasien dengan bertukar pesan untuk menghasilkan solusi yang tepat terkait permasalahan kesehatan yang dirasakan oleh pasien.

Berikut adalah salah satu bentuk percakapan dokter dan pasien melalui aplikasi halodoc terkait permasalahan kesehatan yang berhubungan dengan virus *covid-19*.

⁸⁷ Wawancara dengan Dokter Abdillah Habib (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

The collage consists of six screenshots from a mobile health application chat interface with Dr. Ika Agitra Ningrum. The screenshots are arranged in two rows of three.

Top Row:

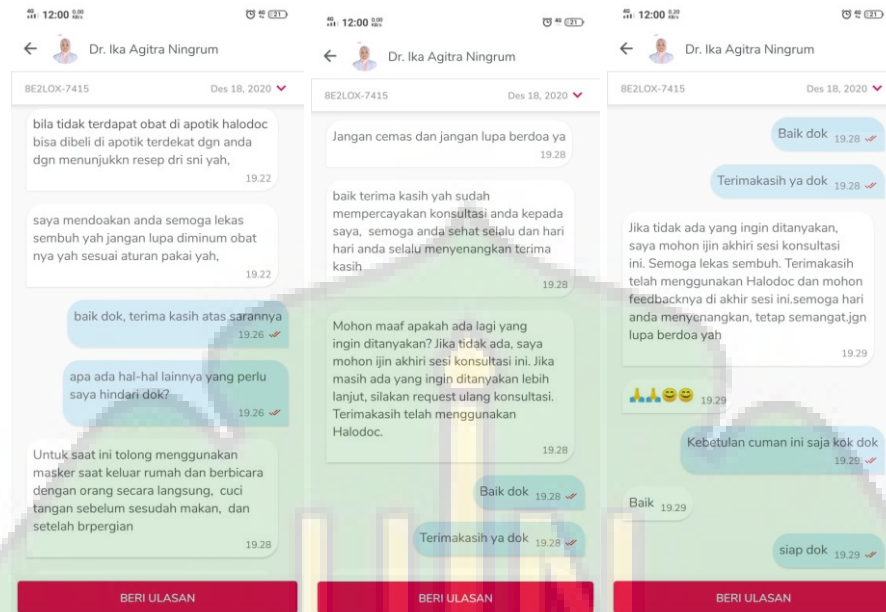
- Screenshot 1 (Left):** Shows a "Welcome to Halodoc!" message and a patient's initial question: "Selamat malam Saya dr. Ika, terima kasih telah menggunakan Halodoc, ada yang bisa saya bantu?" (19.15).
- Screenshot 2 (Middle):** Shows the doctor's response: "Ini merupakan gejala awal covid saya anjurkan swab pcr ya" (19.21). Below it is a follow-up card titled "Untuk menghindari adanya reaksi terhadap obat-obatan yang mungkin akan saya rekomendasikan, dapatkah Anda memberikan informasi terkait obat-obatan yang saat ini sedang Anda konsumsi?" (19.21).
- Screenshot 3 (Right):** Shows the doctor's response: "Saya akan rekomendasikan obat nya melalui aplikasi. Di bagian 'Resep Digital' - klik tombol CHECK PRICE / CEK HARGA, lalu masukkan lokasi pengiriman dan konfirmasi. Obat nya akan di kirim ke tempat Anda dari apotek resmi oleh GO-JEK." (19.21). Below it is another follow-up card: "Saya mengirimkan kartu follow up / rujukan kepada Anda, untuk konsultasi lanjutan berikutnya. Silahkan klik pada kartu tersebut sehingga anda tidak melewatkannya." (19.21).

Bottom Row:

- Screenshot 4 (Left):** Shows a "Catatan dari dokter" section with symptoms: "2 hari penciuman terganggu..." (19.15).
- Screenshot 5 (Middle):** Shows a "Resep Digital" section with a list of medications:

Nama Produk	Jumlah
R/ D-VIT FT 400 IU 10 TABLET	1 Per Strip
R/ LEVOFLOXACIN 500 MG 10 TABLET	1 Per Strip
R/ CDR EFFERVESCENT 15 TABLET	1 Per Box
R/ LANSOPRAZOLE 30 MG 10 KAPSUL	1 Per Strip

 Below the list is a "CEK HARGA" button and a note: "Diantar langsung dari apotek terpercaya ke tempatmu".
- Screenshot 6 (Right):** Shows detailed advice:
 - Untuk mengurangi gejala, berikut ini hal-hal yang harus dihindari:
 - makan gorengang
 - makan pedas
 - minuman berwarna dan dingin
 - merokok
 - Berikut ini hal-hal yang perlu dilakukan:
 - makan sayuran dalam bentuk rebusan
 - makan buah segar bukan kalenngan
 - jangan lupa yah (19.22)
 - 1. Melakukan kebersihan tangan rutin, terutama sebelum memegang mulut, hidung dan mata; serta setelah memegang instalasi publik.
 - 2. Mencuci tangan dengan air dan sabun cair serta bilas setidaknya 20 detik. Cuci dengan air dan keringkan dengan handuk atau kertas sekali pakai. Jika tidak ada fasilitas cuci tangan, dapat menggunakan alkohol 70-80% handrub.
 - 3. Menutup mulut dan hidung ketika bersin atau batuk menggunakan tisu, atau sisi dalam lengan atas. Tisu yang digunakan dibuang ke tempat sampah dan cuci tangan setelahnya.
 - 4. Ketika memiliki gejala saluran napas, gunakan masker dan berobat ke fasilitas layanan kesehatan. (19.22)
 - bila kendala biaya swab bisa langsung ke puskesmas atau rsud terdekat agar swab gratis (19.22)



Gambar 4.2. Percakapan antara dokter dan pasien melalui aplikasi halodoc pada tanggal 18 desember 2020.

(Sumber: Pengguna aplikasi halodoc, Nazira Zahra)

Dari gambar tangkapan layar salah satu pengguna aplikasi halodoc di Banda Aceh terkait komunikasi yang dilakukannya dengan dokter melalui aplikasi halodoc, terdapat beberapa proses yang dilalui oleh dokter dan pasien dalam melakukan komunikasi secara *online* sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif. Diawali dengan dokter memberi salam dan menanyakan keluhan dari pasien, kemudian pasien menceritakan keluhan yang dirasakannya, setelah pasien menjelaskan keluhan yang dialami selanjutnya dokter memberikan edukasi dan kembali menanyakan hal yang penting untuk menambah data sehingga dokter bisa memberikan solusi yang tepat, setelah melakukan komunikasi dua arah dan didapatkan diagnosis dari pasien tersebut, tahap selanjutnya dokter memberikan resep berupa obat dan

memberikan edukasi terkait keluhan yang dialami oleh pasien, dan diakhir dokter menanyakan kepada pasien terkait hal yang kurang jelas atau ada hal yang ingin ditanyakan lagi, jika pasien sudah paham semua hal terkait permasalahan kesehatan yang dialami pasien, dokter kemudian akan mengakhiri sesi konsultasi.

Adapun pola komunikasi yang dilakukan dokter kepada pasien yaitu menggunakan pola komunikasi antar pribadi, dimana yang melakukan komunikasi hanya dokter dan pasien yang berada dalam ruang pesan aplikasi halodoc, semua keputusan yang diambil terkait solusi permasalahan kesehatan hanya dilakukan oleh dokter tersebut tanpa ada pihak ketiga sehingga pasien bisa mengkomunikasikan apapun yang dirasakan secara nyaman pada saat melakukan sesi konsultasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh dokter Niken Audi Lestari. “Konsultasi dilakukan hanya antara dokter dan pasien, tidak ada pihak ketiga dan semua keputusan yang diambil dari mulai diagnosis hingga therapy semua keputusan ada ditangan dokter”.⁸⁸

Untuk memahami keluhan yang dialami oleh pasien, dokter mewawancarai dengan memberikan pertanyaan kepada pasien, dalam proses wawancara ini dokter dan pasien sama-sama menukar pesan dalam proses komunikasi sehingga terbentuk komunikasi dua arah, dokter juga berupaya memberikan pesan yang mudah dimengeti oleh pasien sehingga pasien tidak salah makna atas pesan yang disampaikan oleh dokter, begitu juga dengan dokter yang terus menanyakan hal-hal yang dianggap perlu sehingga nantinya memberikan hasil diagnosis yang tepat kepada pasien. Tidak hanya wawancara saja, dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien secara daring , pemeriksaan juga dilakukan dengan bantuan fitur yang tersedia pada aplikasi halodoc seperti mengirim file kepada dokter untuk melihat kondisi pasien

⁸⁸ Wawancara dengan Dokter Niken Audi Lestari (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

lebih lanjut atau dengan kata lain melakukan pemeriksaan menggunakan media audio visual sehingga memudahkan dokter dalam mendiagnosis pasien.

Setelah berhasil mendapatkan data pasien melalui wawancara serta pemeriksaan lainnya yang dilakukan oleh dokter terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien, kemudian dokter memberikan edukasi, resep obat, therapy, atau hal lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dengan tujuan bisa mengubah perilaku pasien untuk lebih baik dan bisa memberikan informasi kepada pasien sehingga menghasilkan umpan balik dan efek baik terhadap kondisi pasien setelah melakukan komunikasi dengan dokter menggunakan aplikasi halodoc. Adapun jika diperlukan dokter memberikan beberapa proses lanjutan terkait permasalahan kesehatan pasien seperti melakukan pemeriksaan kembali pada dokter yang sama melalui aplikasi halodoc, cek pada laboratorium, atau merujuk pasien ke rumah sakit, dimana saat ini aplikasi halodoc sudah bekerja sama dengan beberapa rumah sakit dan laboratorium di Indonesia. Seperti hal yang dikatakan oleh dokter Abdillah Habib. “dalam melakukan komunikasi dengan pasien diawali dengan pembukaan dan amnanesa, lalu setelah itu diberikan edukasi, therapy, serta pencegahannya, dan dilakukan langsung di ruang pesan aplikasi halodoc”.⁸⁹

a. Komunikasi Antar Pribadi Bermedia

Secara lebih rinci komunikasi antara dua orang dilakukan secara langsung dan tatap muka, namun saat ini perkembangan zaman menghasilkan juga perkembangan teknologi yang sangat pesat, salah satunya dibidang komunikasi yang bisa menghubungkan orang kapanpun dan dimanapun menggunakan jaringan internet. Dalam hal ini komunikasi yang dilakukan antara dokter dan pasien melalui aplikasi halodoc dilakukan menggunakan media *smartphone* yang berisi aplikasi *online*

⁸⁹ Wawancara dengan Dokter Abdillah Habib (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

serta menggunakan jaringan internet yang menghubungkan dokter dan pasien walaupun dalam jarak yang jauh sehingga bisa dikatakan komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan pasien secara lebih rinci menerapkan pola komunikasi antar pribadi bermedia.

Komunikasi antar pribadi bermedia memungkinkan orang berkomunikasi dengan orang lain tanpa harus bertemu dan tatap muka secara langsung sehingga bisa menghemat waktu dan biaya, apalagi pada masa pandemi *covid-19* yang menyulitkan orang untuk bertemu satu sama lain. Adapun dokter dan pasien yang terhubung melalui aplikasi halodoc tidak pernah melanjutkan komunikasi yang dilakukan secara langsung dan tatap muka tetapi segala hal yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi antara keduanya hanya dilakukan melalui aplikasi halodoc. Sebagaimana yang dikatakan oleh dokter Aditya Rahman. “Dokter dan pasien yang terhubung melalui aplikasi halodoc tidak pernah melakukan konsultasi diluar aplikasi seperti melanjutkan pesan ke jalur pribadi atau bertemu secara langsung, segala hal yang perlu dikomunikasikan cukup melalui aplikasi halodoc saja”.⁹⁰ Hal serupa juga dikatakan oleh Ismatul Fazilla. “Ketika melakukan komunikasi dengan dokter, hanya dilakukan melalui aplikasi halodoc saja, tidak pernah melanjutkan ke pesan pribadi ataupun bertemu tatap muka secara langsung”.⁹¹

Adapun komunikasi mengenai konsultasi keluhan kesehatan yang diterapkan dokter pada pasien melalui media aplikasi halodoc sesuai dengan Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 74 Tahun 2020 tentang kewenangan klinis dan praktik kedokteran melalui telemedicine pada masa pandemi Corona Virus Disease 2019 (*Covid-19*) di Indonesia.

⁹⁰ Wawancara dengan Dokter Aditya Rahman (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

⁹¹ Wawancara dengan Ismatul Fazilla (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020.

Telemedicine adalah pemberian pelayanan kedokteran jarak jauh oleh dokter dan dokter gigi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat. Dokter dalam memberikan pelayanan telemedicine berwenang melakukan kegiatan berikut :

- 1) Anamnesa, mencakup keluhan utama, keluhan penyerta, riwayat penyakit yang diderita saat ini, penyakit lainnya atau faktor risiko, informasi keluarga dan informasi terkait lainnya yang ditanyakan oleh dokter kepada pasien/keluarga secara daring.
- 2) Pemeriksaan fisik tertentu yang dilakukan melalui audiovisual.
- 3) Pemberian anjuran/nasihat yang dibutuhkan berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang, dan/atau hasil pemeriksaan fisik tertentu. Hasil pemeriksaan penunjang dapat dilakukan oleh pasien dengan menggunakan modalitas/sumber daya yang dimilikinya atau berdasarkan anjuran pemeriksaan penunjang sebelumnya atas instruksi dokter. Anjuran/nasihat bisa berupa pemeriksaan kesehatan lanjutan ke fasyankes.
- 4) Penegakan diagnosis, dilakukan berdasarkan hasil pemeriksaan yang sebagian besar didapat dari anamnesis, pemeriksaan fisik tertentu atau pemeriksaan penunjang.
- 5) Penatalaksanaan dan pengobatan pasien, dilakukan berdasarkan penegakan diagnosis yang meliputi penatalaksanaan nonfarmakologi dan farmakologi, serta tindakan kedokteran terhadap pasien/keluarga sesuai kebutuhan medis pasien. Jika butuh tindakan kedokteran lebih lanjut, pasien disarankan untuk melakukan pemeriksaan lanjutan ke fasyankes.

- 6) Penulisan resep obat dan/atau alat kesehatan, diberikan kepada pasien sesuai dengan diagnosis.
- 7) Penerbitan surat rujukan untuk pemeriksaan atau tindakan lebih lanjut ke laboratorium dan/atau fasyankes sesuai hasil penatalaksanaan pasien.

C. Hambatan yang Dialami Oleh Dokter dan Pasien Ketika Berkomunikasi Melalui Aplikasi Halodoc

Dalam melakukan berbagai aktivitas yang dilakukan sehari-hari tidak terlepas dari adanya hambatan ataupun gangguan, begitu juga ketika berkomunikasi dengan lawan bicara kita sering mendapatkan berbagai hambatan yang membuat kurangnya efektivitas komunikasi yang dilakukan. Begitu juga dengan komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan pasien melalui aplikasi halodoc, dalam melakukan komunikasi secara tatap muka saja banyak kendala yang kita hadapi terlebih ketika menggunakan media seperti yang dilakukan oleh dokter dan pasien yang terhubung melalui aplikasi halodoc.

1. Hambatan yang Dialami Oleh Dokter

Dalam mengirim dan menerima pesan dari pasien tentunya terdapat hambatan atau gangguan, apalagi komunikasi yang dilakukan secara *online* dan tidak langsung, ada beberapa hambatan yang sering dirasakan oleh dokter ketika melakukan komunikasi dengan pasien melalui aplikasi halodoc, diantaranya :

a. Koneksi Jaringan Pasien yang Tidak Stabil

Dalam melakukan komunikasi secara *online* menggunakan jaringan internet, sangat sering terkendala gangguan sinyal yang buruk sehingga bisa berakibat dari banyak hal seperti cuaca buruk atau hal lainnya. Permasalahan ini juga dirasakan oleh dokter ketika melakukan komunikasi bisa terhambat akibat sinyal dari pasien yang tiba-tiba hilang sehingga

komunikasi yang dilakukan dokter dan pasien bisa tertunda dan waktu yang diberikan terus berjalan mengakibatkan proses komunikasi yang tidak optimal. Seperti halnya yang dikatakan oleh dokter Niken Audi Lestari. “Hambatan yang sering dialami adanya kendala sinyal pada pasien”.⁹²

b. Waktu

Ketika melakukan komunikasi terkadang banyak orang yang lupa akan waktu karena keasyikan membahas topik komunikasi yang dilakukan. Waktu yang diberikan Aplikasi Halodoc dalam melakukan satu kali konsultasi bersama dokter adalah 30 menit, namun ada kalanya ketika komunikasi berlangsung waktu yang diberikan kurang cukup untuk mengirim pesan ke pasien. Sebagaimana juga yang dikatakan oleh dokter Niken Audi Lestari. “Hambatan yang sering dialami terbatasnya waktu konsultasi”.⁹³

Tidak hanya itu permasalahan mengenai waktu juga pernah terjadi ketika pasien yang terburu-buru sehingga bisa mengganggu keefektifitasan komunikasi yang dilakukan. Seperti yang dikatakan oleh dokter Abdillah Habib. “Hambatan yang sering terjadi ketika pasien ingin buru-buru”.⁹⁴

c. Pasien Tidak Komunikatif

Dalam melakukan komunikasi sehari-hari terkadang kita pernah bertemu lawan bicara yang tidak komunikatif sehingga menyulitkan kita dalam proses komunikasi. Dokter juga sering mendapatkan pasien yang tidak komunikatif sehingga menyulitkan dokter dalam melanjutkan proses

⁹²Wawancara dengan Dokter Niken Audi Lestari (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

⁹³*Ibid*

⁹⁴Wawancara dengan Dokter Abdillah Habib (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

komunikasi. Seperti yang dikatakan dokter Abdillah Habib. “Hambatan yang sering juga dialami ketika pasien tidak komunikatif, pasien terkadang sulit membedakan kompetensi dokter umum dan spesialis, jadi ketika kasus untuk bagian spesialis diharapkan bisa di therapy juga oleh dokter umum”.⁹⁵ Hal serupa juga dikatakan oleh dokter Aditya Rahman. “Pasien kadang bertanya tidak sesuai keluhan”.⁹⁶

2. Solusi Atas Hambatan yang Dialami Oleh Dokter

Ketika menghadapi hambatan dalam melakukan komunikasi, peserta komunikasi harus bisa mencari jalan keluar sehingga komunikasi yang dilakukan bisa dilanjutkan dan bisa mencapai komunikasi yang efektif. Dokter sebagai pengirim dan penerima pesan yang sangat berpengaruh dalam melakukan komunikasi dengan pasien ketika melakukan komunikasi mengenai permasalahan kesehatan pasien harus mencari jalan keluar agar komunikasi yang dilakukan bisa berjalan dengan lancar dan efektif.

Ketika mendapat berbagai permasalahan dari hambatan komunikasi seperti kasus yang sudah dijelaskan diatas. Dokter juga mencari jalan keluar, seperti memaksimalkan komunikasi yang dilakukan sesuai batas waktu. Sebagaimana yang dikatakan oleh dokter Niken Audi Lestari. “Konsultasi dilakukan seefektif mungkin dalam waktu yang singkat”.⁹⁷ Dokter juga tetap menstransfer pesan atau informasi yang dibutuhkan oleh pasien dengan mengedukasi dan menjelaskan terkait keluhan yang dialami oleh pasien dengan maksimal, sehingga komunikasi bisa menerima pesan yang diberikan oleh dokter. Sebagaimana yang dikatakan oleh dokter Abdillah Habib. “Untuk

⁹⁵ *Ibid*

⁹⁶Wawancara dengan Dokter Aditya Rahman (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

⁹⁷ Wawancara dengan Dokter Niken Audi Lestari (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

menghadapi hambatan yang terjadi dengan tetap mendukung dan menjelaskan sebisanya”.⁹⁸

3. Hambatan yang Dialami Oleh Pasien

Pasien yang juga merupakan peserta komunikasi, pesan yang diterima dan diberikan oleh pasien juga sangat berpengaruh dalam proses komunikasi antara dokter dan pasien yang dijalankan melalui aplikasi halodoc. Dalam menyampaikan dan menerima pesan juga terdapat berbagai permasalahan atau hambatan yang dialami pasien sehingga mengakibatkan kurang efektifnya komunikasi yang dijalankan. Berikut beberapa hambatan yang ditemui oleh pasien ketika melakukan komunikasi dengan dokter melalui aplikasi halodoc.

a. Koneksi Jaringan Internet yang Tidak Stabil

Sama halnya seperti yang diungkapkan oleh dokter, ketika berkomunikasi melalui media *online*, koneksi jaringan yang tidak stabil berdampak pada kualitas komunikasi yang dilakukan. Ketika melakukan komunikasi melalui aplikasi halodoc pasien sering mendapatkan koneksi jaringan internet yang tidak stabil sehingga sulit mengakses aplikasi halodoc. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Sibran Malisi. “Hambatan yang dialami ketika konsultasi dengan dokter melalui aplikasi halodoc terkadang ketika melakukan konsultasi tiba-tiba terbutus akibat jaringan yang tidak stabil”.⁹⁹ Hal serupa juga dikatakan oleh Ismatul Fazilla. “Karena komunikasi dengan dokter dilakukan menggunakan

⁹⁸ Wawancara dengan Dokter Abdillah Habib (Dokter di Aplikasi Halodoc) pada tanggal 23 Desember 2020 melalui Aplikasi Halodoc.

⁹⁹ Wawancara dengan Muhammad Sibran Malisi (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 20 Desember 2020.

koneksi jaringan internet terkadang bisa terputus karena jaringan internet yang tidak baik di beberapa lokasi”.¹⁰⁰

b. Waktu

Permasalahan waktu juga menjadi sebuah hambatan yang dirasakan oleh pasien dalam melakukan konsultasi bersama dokter, ketika membutuhkan waktu yang lebih lama untuk membahas sebuah topik permasalahan dalam berkomunikasi terkadang waktu yang diberikan terbatas sehingga tidak bisa melanjutkan melakukan komunikasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Nazira Zahra. “Hambatan yang pernah saya dapatkan ketika ingin melakukan komunikasi lebih lanjut tentang permasalahan kesehatan namun waktu sesi konsultasi sudah berakhir sehingga mengakibatkan kurang efektifnya komunikasi yang dilakukan.”¹⁰¹

Dalam melakukan komunikasi, ketika lawan bicara telat merespon pesan yang diberikan juga menjadi sebuah hambatan dalam melakukan komunikasi. Hal ini juga dirasakan oleh pasien, ketika dokter telat merespon sehingga pasien sulit untuk memproses pesan yang diterima secara keseluruhan dan membuat waktu sesi konsultasi terbuang percuma. Seperti yang dikatakan oleh Ilma Arsyi Yustia. “Terkadang dokter telat membalas pesan yang saya berikan sehingga harus menunggu untuk bertanya lagi hal yang tidak dimengerti”.¹⁰²

c. Tidak Mengerti Istilah

Dalam proses komunikasi, ketika kita tidak paham mengenai pesan yang diberikan oleh pemberi pesan, hal tersebut menjadi sebuah hambatan

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ismatul Fazilla (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020.

¹⁰¹ Wawancara dengan Nazira Zahra (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 27 Desember 2020.

¹⁰² Wawancara dengan Ilma Arsyi Yustia (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020.

sehingga bisa menyebabkan perbedaan makna pesan antara komunikator dan komunikan. Hal ini juga terdapat dan menjadi hambatan bagi pasien ketika konsultasi bersama dokter menggunakan media aplikasi halodoc, sehingga bisa mengakibatkan kesalahpahaman makna pesan diantara dokter dan pasien. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ismatul Fazilla. “Ketika dokter menjelaskan dengan menggunakan istilah kedokteran, terkadang terdapat beberapa pesan yang tidak bisa saya pahami”.¹⁰³

4. Solusi Atas Hambatan yang Dialami Pasien

Ketika menemukan permasalahan dan menjadi sebuah hambatan dalam melakukan komunikasi peserta komunikasi harus bisa menemukan jalan keluar sehingga komunikasi bisa diteruskan. Begitu juga dengan pasien yang melakukan komunikasi dengan dokter melalui aplikasi halodoc, dengan permasalahan yang menjadi hambatan seperti diatas, ketika terdapat koneksi jaringan yang tidak stabil harus mencari koneksi jaringan alternatif sehingga komunikasi bisa dilanjutkan. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Sibran Malisi. “Ketika jaringan tidak bagus saya biasanya mengubah koneksi internet dari data seluler ke jaringan *wifi*”.¹⁰⁴

Dalam hal waktu dan terdapat beberapa istilah yang kurang dipahami oleh pasien, pasien juga mencari jalan keluar dan komunikasi bisa berjalan seefektif mungkin. Sebagaimana yang dikatakan Ilma Arsyi Yustia.¹⁰⁵ “Kalau waktu sesi konsultasi sudah habis saya akan memahami sebisanya terhadap pesan yang disampaikan oleh dokter, mengenai beberapa istilah yang tidak dimengerti biasanya saya kembali menanyakan hal tersebut kepada dokter”.

¹⁰³ Wawancara dengan Ismatul Fazilla (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Muhammad Sibran Malisi (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 20 Desember 2020.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ilma Arsyi Yustia (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 25 Desember 2020.

Hal serupa juga dikatakan oleh Nazira Zahra. “Karena beberapa istilah kedokteran yang kurang saya pahami, saya tanya lagi kepada dokter tersebut sampai saya memahami pesan yang disampaikan oleh dokter”.¹⁰⁶



¹⁰⁶ Wawancara dengan Nazira Zahra (Pengguna Aplikasi Halodoc) pada tanggal 27 Desember 2020.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan uraian pada bab sebelumnya mengenai Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc. Adapun kesimpulan yang penulis kemukakan dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Pola komunikasi yang diterapkan oleh dokter pada pasien melalui aplikasi halodoc adalah pola komunikasi antar pribadi, dimana hanya ada dokter dan pasien dalam ruang pesan aplikasi halodoc ketika melakukan komunikasi secara dua arah, dan semua keputusan yang diambil hanya disepakati oleh dokter dan pasien saja. Karena komunikasi yang dilakukan dokter dan pasien melalui media aplikasi halodoc, secara lebih rinci bisa dikatakan dokter dan pasien menggunakan pola komunikasi antar pribadi bermedia. Adapun tahap komunikasi yang dilakukan dokter pada pasien adalah melakukan pemeriksaan dengan wawancara berbalas pesan serta pasien mengirim *file* yang dibutuhkan oleh dokter, kemudian dokter memberikan diagnosis terhadap masalah kesehatan pasien, setelah itu dokter memberikan solusi seperti edukasi, *therapy*, atau resep obat, dan yang terakhir jika pasien memerlukan dokter meminta pasien untuk melakukan konsultasi lebih lanjut, cek laboratorium, ataupun merujuk ke rumah sakit.
2. Ada beberapa hambatan yang dirasakan oleh dokter dan pasien ketika melakukan komunikasi menggunakan media aplikasi halodoc. Adapun hambatan yang dirasakan oleh dokter adalah kendala sinyal pada pasien, terbatas waktu konsultasi, pasien ingin buru-buru, pasien tidak komunikatif, dan terkadang pasien tidak bertanya sesuai dengan keluhan yang diderita. Selanjutnya hambatan yang dirasakan oleh pasien adalah

sinyal yang terkadang tidak stabil, waktu konsultasi kurang cukup, dokter telat membalas atau merespon pesan, dan tidak mengerti beberapa istilah.

B. Saran

Dari uraian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, penulis juga mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi tim pengurus aplikasi halodoc mungkin bisa membuat fitur terbaru yang memudahkan dokter dan pasien dalam melakukan komunikasi sehingga komunikasi yang dilakukan bisa berjalan lebih efektif, seperti fitur waktu untuk melakukan konsultasi, fitur kamus kedokteran, atau fitur lainnya yang bisa memberikan dampak baik bagi dokter dan pengguna.
2. Bagi dokter pertahankan pola-pola komunikasi yang sudah diterapkan dengan baik dalam melakukan komunikasi dengan pasien. Kemudian mungkin bisa lebih menjelaskan istilah kedokteran lebih mendetail sehingga pasien bisa lebih paham terhadap pesan yang diberikan oleh dokter.
3. Bagi pasien hendaknya sebelum melakukan konsultasi, untuk dapat memastikan jaringan internet stabil, serta bisa lebih komunikatif ketika melakukan komunikasi dengan dokter sehingga menghasilkan kualitas yang baik terhadap komunikasi yang dilakukan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

BUKU

- Ahmad Sultra Rustan, Nurhakki Hakki, 2017, *Pengantar Ilmu Komunikasi* Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Ahmad Susanto, 2015, *Bimbingan dan Konseling di Taman Kanak-Kanak* (Jakarta: Prenamedia Group.
- Albi Anggito, 2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat : CV Jejak.
- Alo Liliweri, 2017, *Komunikasi Antarpersonal*, Jakarta: Kencana.
- Alo Liliweri, 2011, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Kencana.
- Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, Damajanti Sri Lestari, 2020, *Adminstrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Anditha Sari, 2017, *Komunikasi Antarpribadi* Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Andrik Purwasito, 2020, *Komunikasi Multikultural*, Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Ardial, 2018 *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*, Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Armawati Arbi, 2019, *Komunikasi Intrapribadi*, Jakarta: Penerbit Kencana.
- Daldiyono Hardjodisastro, 2006, *Menuju Seni Ilmu Kedokteran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Djoko Purwanto, 2006, *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Emzir, 2011, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* , Jakarta :Rajawali Pers.
- Evi Novianti, 2019, *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- F.G. Winarno, 2020, *Covid-19 : Pelajaran Berharga Dari Sebuah Pandemi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Hamid Patilima, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV Alfabeta,
- I Nyoman Gejir, dkk, 2017, *Media Komunikasi dalam Penyuluhan Kesehatan*, Yogyakarta:
Penerbit Andi.
- Idi Subandy, Ibrahim, Bachruddin Ali Akhmad, 2014, *Komunikasi dan Komudifikasi*, Jakarta:
Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Irene Silviani, 2020, *Komunikasi Organisasi*, Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Khomsahrial Romli, 2016, *Komunikasi Massa*, Jakarta: PT Gramedia.
- Leila Mona Ganiem, 2008, *Komunikasi Kedokteran : Konteks Teoritis dan Praktis*, Jawa Barat: Prenamedia Group.
- Lucy Pujasari Supratman, Adi Bayu Mahadian, 2012, *Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Mahyuddin, 2019, *Sosiologi Komunikasi*, Makassar: Penerbit Shofia.
- Maria Natalia Damayanti Maer, 2008, *Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3: Analisis dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Momon Sudarma, 2008, *Sosiologi untuk Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Nur Abdurakhman, 2019, *Komunikasi Dalam Keperawatan*, Cirebon: CV Syntax Computama.
- Nur Farida, 2015, *Medical Professional: Mengenal Profesi Kedokteran* Jakarta: Grasindo.
- Nurudin, 2010, *Sistem Komunikasi Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Raja Maruli Tua Sitorus, 2020, *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*, Surabaya: Skopindo Media Pustaka.
- Ratu Mutialela Caropeboka, 2017, *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta:
Penerbit Andi.
- Reni Agustuna Harahap, Fauzi Eka Putra, 2019, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, Jakarta:
Prenamedia Group.
- Sa'diyah El Adawiyah, 2019, *Buku Ajar Human Relations*, Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Sigit Priatmoko, Faatihatul Ghayyibiyah, 2020, *Menalar Covid-19: Ragam Gagasan Menyikapi Pandemi*, Jakarta: Penerbit Hanz Book.
- Siti Noorbaya, Herni Johan, Sri Rahayu, 2018, *Komunikasi Kesehatan*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Soetijningsih, 2007, *Modul Komunikasi Pasien-Dokter: Suatu Pendekatan Holistik*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sri Narti, 2019, *Kumpulan Contoh Laporan Hasil Penelitian Tindakan Bimbingan Konseling*, Sleman: Penerbit Deepublish.
- Syafrizal Fachri Pane, Mochamad Zamzam, Muammar Diar Fadhillah, 2020, *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Oracle Apex Online*, Bandung: Kreatif Industri Media.
- Syaiful Bahri Djamarah, 2004, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*, Jakarta: PT. Aneka Cipta.
- Tutu April Ariani, 2018, *Komunikasi Keperawatan*, Malang: Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wiryanto, 2000, *Teori Komunikasi Massa*, Jakarta: Grasindo.
- Yaya Ruyatnasih, Liya Megawati, 2018, *Pengantar Manajemen : Teori, Fungsi, dan Kasus Edisi 2*, Yogyakarta: CV. Absolute Media.
- Yupi Supartini, 2004, *Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan Anak*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

JURNAL

- Nurul Hayati dan Nur Anisah, “Pola Komunikasi Dokter Bedah Umum dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP*, (Banda Aceh: Vol. 03, Nomor. 02, Edisi Mei 2018).
- Rahmita Suwardi, “Pola Komunikasi Pengguna Aplikasi Chatting (Studi Pada Komunitas Android Makassar)” *Jurnal Jurnalisa: Jurnal Jurusan Jurnalistik*, (Makassar: Vol. 04,

Nomor. 01, Edisi Mei 2018).

SKRIPSI

Putri Rachmania, 2011, Skripsi Pola Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Klinik Makmur Jaya, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

SUMBER LAIN

Ahmad Ghifari, *Sejak 2016, Halodoc Kini Mempunyai 7 Juta Pengguna,*

<https://today.line.me/id/v2/article/qBeRZm>

<https://kbbi.web.id>

<https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc>

Humas Kota Banda Aceh, 2020, *Aminullah Perkuat Upaya Pencegahan Covid-19 di Banda*

Aceh, <https://bandaacehkota.go.id/berita/22922/aminullah-perkuat-upaya-pencegahan-covid-19-di-banda-aceh.html>

Ihsanudin, 2020, *Jokowi : Kerja dari rumah, belajar dari rumah, ibadah dari rumah, Ibadah di rumah perlu digencarkan,*

<https://nasional.kompas.com/read/2020/03/16/15454571/jokowi-kerja-dari-rumah-belajar-dari-rumah-ibadah-di-rumah-perlu-digencarkan?page=all>

Osc.medcom.id : Institusi pelayanan kesehatan di Indonesia.

<https://osc.medcom.id/community/institusi-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-828>

Randy Fauzi F, Pengguna Aplikasi Kesehatan Meningkatkan Saat Pandemi, Halodoc Dipakai 20

Juta Orang per Bulan, <https://nextren.grid.id/read/012415846/pengguna-aplikasi-kesehatan-meningkat-saat-pandemi-halodoc-dipakai-20-juta-orang-per-bulan?page=all>

Redaksi Halodoc, 2017, *Aplikasi Dokter, Cara Baru Untuk Sehat,*

<https://www.halodoc.com/artikel/aplikasi-dokter-cara-baru-untuk-sehat>

Lentera Bisnis, 2019 *Profil PT Media Dokter Investama ,*

<https://www.lenterabisnis.com/profil-pt-media-dokter-investama>

DOKUMENTASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada masa pandemi *Covid-19*, adapun wawancara bersama pasien dilakukan secara tatap muka dan wawancara bersama dokter dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi Halodoc, Berikut dokumentasi wawancara bersama pasien pengguna aplikasi Halodoc.



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.2382/Un.08/FDK/KP.00.4/09/2020**

**Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020**

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Pertama : Menunjuk Sdr. 1) Fajri Chairawati, S. Pd.I, M. A.(Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Arif Ramdan, M.A.....(Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KKU Skripsi:

Nama : Muhammad Rio Fariza

NIM/Prodi : 170401059/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Judul : *Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc (Studi Aplikasi Halodoc Pada Masa Tanggap Darurat Covid-19 Di Banda Aceh)*

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 8 September 2020 M
20 Muharram 1442 H

a.n. Rektor UIN Ar-Raniry,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,


Fajri

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 7 September 2021