Pola Komunikasi Mahasiswa Bandung DalamPenggunaan Aplikasi Halodoc

Communication Patterns Of Bandung College StudentsIn Using The Halodoc Application

Bunga Humainisah[1] Asaas Putra[2]
[1] Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia,
bungahumainisah@student.telkomuniversity.ac.id
[2] Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia,
asaasputra@telkomuniversity.ac.id

Abstrak
Aplikasi Halodoc adalah media daring sebagai sarana melaksanakan pelayanan kesehatan daring melalui internet, sehingga tercipta gaya hidup dan komunikasi baru ditengah masyarakat. Dalam kegiatan pelayanan kesehatan daring pada aplikasi Halodoc membuat terbentuknya pola komunikasi agar pertukaran informasi dengan sarana Halodoc menjadi wadah terwujudnya komunikasi yang baik bagi penggunanya yaitu dalam penelitian ini Mahasiswa Bandung sebagai generasi muda.Pola komunikasi yang terbentuk terbagi empat; pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkular. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan pendekatan yang digunakan adalah Etnografi Virtual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pola komunikasi yang terjadi dalam pelayanan kesehatan daring melalui aplikasi Halodoc adalah pola komunikasi primer, linear, dan silkular menjadi faktor penting dalam menyokong keberhasilan pertukaran informasi dan komunikasi secara daring dalam bidang pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pola komunikasi sekunder yang terjadi secara satu arah. Ini dibuktikan berdasarkan jawaban yang didapat peneliti dari beberapa informan dalam penelitian berdasarkan pengalaman pribadi serta yang dirasakan selama pelayanan kesehatan daring berlangsung. Sehingga dari pengalaman mereka disimpulkan bahwa pola komunikasi yang terjadi dalam Halodoc adalah pola komunikasi primer,linear, dan sirkular, sedangkan pola komunikasi sekunder tidak dilakukan dengan baik dan tidak digunakan dalam proses komunikasi dalam penggunaan Halodoc.

Kata kunci-pola komunikasi, pelayanan kesehatan daring, Halodoc

---

Abstract
The Halodoc application is an online media as a means of carrying out online health services via the internet, so as to create a new lifestyle and communication in society. In online health service activities on the Halodoc application, a communication pattern is formed so that the exchange of information with Halodoc facilities becomes a vehicle for the realization of good communication for its users, namely in this study Bandung students as the younger generation. The communication pattern formed is divided into four; primary communication patterns, secondary communication patterns, linear communication patterns, and circular communication patterns. In this study using descriptive qualitative research methods and the approach used is Virtual Ethnography. The results of this study indicate that the communication patterns that occur in online health services through the Halodoc application are primary, linear, and circular communication patterns which are important factors in supporting the success of online information exchange and communication in the health care sector compared to secondary communication patterns that occur one-on-one. direction. This was proven based on the answers the researcher got from several informants in the study based on personal experience and what was felt during online health services. So from their experience it was concluded that the communication patterns that occur in Halodoc are primary, linear, and circular communication patterns, while secondary communication patterns are not carried out properly and are not used in the communication process when using Halodoc.

Keywords-communication patterns, online health services, Halodoc

---

I. PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan teknologi yang berkembang pada era digital saat ini telah menciptakan sebuah gaya hidup baru di tengah masyarakat, salah satunya yaitu termasuk dalam bidang kesehatan, teknologi ini menyebabkan kebiasaan baru yaitu kecenderungan dimana individu menyukai hal yang instant dan praktis, begitu pula dalam kegiatan melakukan akses pada layanan kesehatan melalui internet. Salah satu Aplikasi yang hadir di Indonesia adalah aplikasi Halodoc yang kini hadir pada media massa online dan menjadi aplikasi yang mampu membantu layanan akses melalui internet sehingga mempermudah penggunanya dalam melakukan kegiatan layanan kesehatan.Hadirnya layanan aplikasi kesehatan dengan bentuk m-Health, yaitu aplikasi yang penggunaannya dapat dilakukan melalui gadget serta dapat melakukan monitoring pada pasien secara jarak jauh baik itu dari segi rekam medis elektronik dan juga diagnosis pasien (Steinhubl , Muse, & Topol : 2015).

Menurut Karimuddin (2016) Halodoc juga menawarkan fitur layanan kesehatan dalam bentuk konsultasi pada pelayan kesehatan dalam aplikasi Halodoc melalui panggilan video lalu membantu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan cara mengintegrasikan layanan apotek dan juga pemeriksaan lab secara luas. Saat ini tercatat sudah 20 juta pengguna yang mengakses Halodoc (PR Newswire, 2019). Termasuk salah satunya Bandung sebagai kota besar di Indonesia yang memiliki jumlah pelajar mahasiswa dan universitas yang banyak di Indonesia. Mahasiswa sebagai generasi Z pun juga merupakan individu yang sudah hidup dengan beriringan erat dengan teknologi, sehingga gaya hidup mereka selalu disokong oleh teknologi internet dan via digital.

Hadirnya aplikasi Halodoc ditengah Mahasiswa menjadi gaya hidup baru yang menciptakan komunikasi baru pula antara mahasiswa sebagai pengguna Halodoc dan tenaga kesehatan dalam aplikasi Halodoc. Dalam proses ini butuh adaptasi dan juga pola komunikasi yang dilakukan agar proses komunikasi dalam pelayanan kesehatan berhasil dilakukan. Menurut Djamarah (2004) pola komunikasi merupakan pola dalam sebuah hubungan antara pengirim dan penerima pesan melalui proses yang benar dan tepat agar nantinya pesan yang diterima dapat dimengerti sesuai dengan tujuan pemberian pesan tersebut.

Agar nantinya tercipta sebuah komunikasi yang efektif dalam pertukaran pesan pada aplikasi ini maka muncul lah sebuah pola komunikasi yang ada ditengah proses komunikasi, diskusi, dan juga pertukaran antara pihak Halodoc dan pengguna layanan Halodoc. Menurut Karl Weick (1979) dalam Organisation Theory of Weick menyebutkan bahwa proses komunikasi melahirkan beberapa pola yaitu ; pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkular.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menganalisa pola komunikasi selama proses pelayanan kesehatan daring dalam aplikasi Halodoc, yang terjadi antara mahasiswa Bandung sebagai penggunanyaa dan juga tenaga kesehatan. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Mahasiswa Bandung dalam Penggunaan Aplikasi Halodoc”

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Komunikasi Kesehatan

Komunikasi diartikan sebagai bentuk dari sebuah proses memaknai dan pemahaman akan sesuatu dan antar individu pun akan saling berbagi makna tersebut (Pearson & Nelson, 2000). Salah satu jenis komunikasi adalah komunikasi kesehatan yang terumasuk bagian dari komunikasi antarpribadi. Menurut (Notoatmodjo : 20017) Komunikasi kesehatan adalah suatu upaya sistematis dengan tujuan memberi pengaruh positif dalam perilaku kesehatan masyarakat melalui beragam prinsip serta metode komunikasi.

B. Media Massa

Menurut (Cangara : 2010) media massa adalah sarana yang difungsikan dalam membantu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dalam jumlah yang banyak. Karakteristik media massa menurut (Cangara : 2010) yaitu :

1. Bersifat Melembaga

Yaitu media massa dikelola oleh banyak pihak, yang dengan terstruktur diatur pengelolaannya, pengelompokkan, dan penyatuannya dalam penyampaian pesan informasi.

2. Menyebar secara luas dan Simultan

Media massa dapat bergerak menyebar secara serentak dan juga luas sehingga dapat dengan mudah dijangkau dan efisien diterima oleh khalayak.

3. Menggunakan alat-alat teknis dan mekanik

Walaupun kini media massa dapat dilakukan secara daring, namun media massa juga dapat dilakukan konvensional seperti dalam wujud fisik berupa koran, televisi, radio, dan sejenisnya.

4. Sifat media massa terbuka

Yaitu informasi yang disebarluaskan melalui media massa dapat diterima oleh siapa saja dan tidak mengenal batas dan jarak.

C. New Media

Menurut (Mcquails : 2011) media baru ini adalah media yang menggunakan internet , media online yang berlandaskan atau berbasis pada teknologi, karakter media ini pun fleksibel dan interaktif, dan media ini nantinya dapat difungsikan baik privat maupun secara umum. Menurut McQuail (2011) membagi new media berdasarkan karakteristiknya yaitu ;

1. Digital, merupakan karakteristik sebuah cara menginput data yang menghasilkan output yang akan ditampilkan dalam sebuah layar atau disebar secara massal melalui jaringan telekomunikasi.
2. Hypertextual, teks yang digunakan dengan fungsi dapat merujuk kepada teks lain dengan cara pengaksesan yang fleksibel.
3. Interaktif, kegiatan yang melibatkan peran pengguna (audiens) secara langsung ikut serta dalam proses kegiatan dalam media namun juga menjadi pengguna aktif.
4. Virtual, sebuah tempat yang dibangun sebagai ruang realita baru dengan bentuk lingkungan secara daring agar pengguna dapat berinteraksi.

5. Networked, merupakan sebuah jaringan yang dibuat dengan disentralisasi jaringan yang mempunyai pengaruh besar dalam media dan proses komunikasi.
6. Simulated, sebuah peniruan realita yang dibuat dari realita nyata lalu diolah dalam bentuk grafis dan dibuat menyerupai bentuk aslinya,yang ditampilkan dalam bentuk fisik maupun digital.

D. Media Sosial

Media sosial merupakan medium dalam internet yang memungkinkan para pengguna untuk merepresentasikan diri serta dalam berinteraksi, bersosialisasi, melakukan kerja sama, dan berkomunikasi dengan banyak pengguna lain dan nantinya membentukan ikatan secara virtual menurut Nasrullah (2015).

E. Pola Komunikasi

Menurut Soejanto (2015) pola komunikasi merupakan sebuah gambaran yang yang tidak rumit dari sebuah komunikasi guna mendeskripsikan relasi atau hubungan dalam komponen yang satu dengan komponen lainnya dalam sebuah komunikasi. Lalu menurut (R.Saputra 2019) menyatakan bahwa dalam sebuah komunikasi terdapat beberapa proses yang akan dibagi dalam beberapa bentuk pola komunikasi yaitu:

1. Pola Komunikasi Primer

Merupakan suatu wujud dari bagaimana pertukaran pikiran antara komunikator pada komunikan menggunakan suatu lambang atau simbol yang menjadi media komunikasi, baik itu secara verbal maupun non verbal.

2. Pola Komunikasi Sekunder

Sebuah proses dalam kegiatan komunikasi yang mana antara komunikator dengan komunikan saling bertukar informasi dengan menggunakan sarana tambahan sebagai media pendukung dalam melakukan proses komunikasi.

3. Pola Komunikasi Linear

Linear mempunyai proses yaitu suatu proses pertukaran informasi yang mana komunikator akan menyampaikan informasi pada komunikasi pada komunikan untuk menjadi titik terminal. Komunikasi ini berjalan satu arah, dan komunikasi linear akan berjalan dengan baik didalam situasi dan kondisi komunikasi baik itu dilakukan secara langsung atau pun tidak.

4. Pola Komunikasi Silkular

Pola komunikasi sirkular yang dimaksud adalah sebuah proses ketika pengiriman pesan yang dilakukan komunikator pada komunikan lalu kemudian setelah pesan diterima, maka komunikan akan memberi umpan balik terkait informasi yang dikirim oleh komunikator hal ini disebut *feedback.*

F. Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (DEPKES RI) adalah suatu usaha yang dilakukan agar individu atau sekumpulan masyarakat berada pada satu komposisi guna menghindari penyakit dan mengembangkan upaya kesehatan, menjaga dan mengobati penyakit serta berkontrisbusi dalam mengobati kesehatan setiap masyarakat. Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2003) pelayanan kesehatan merupakan sebuah bentuk dari skema pelayanan kesehatan dimana tujuan pokoknya yaitu pelayanan serta pengembangan kesehatan yang memiliki tujuan yaitu melayani masyarakat.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Moloeng (2007) metode penelitian kualitatif ialah sebuah bentuk penelitian yang memiliki tujuan agar dapat mencerna dan memahami suatu kejadian atau fenonema tentang sebuah subjek penelitian secara utuh dengan membuat deskripsi yang dikemas dalam bentuk rangkaian kata dan bahasa dalam konteks khusus dan juga dengan cara menggunakan beragam metode ilmiah Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode yang digunakan dalam suatu penelitian yang berasaskan dari filsafat postpositivisme, dimana penelitian digunakan dalam suatu kondisi objek berbentuk alamiah, dan pada metode ini instrument kunci nya ialah peneliti sendiri serta teknik pengumpulan data dibuat dengan proses dan bentuk trianggulasi yaitu secara gabungan, yang mana analisis data bersifat induktif. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada bagaimana pola komunikasi yang terjadi antara pengguna Halodoc yaitu Mahasiswa bandung dan tenaga kesehatan di dalam penggunaan aplikasi Halodoc. Peneliti juga akan menguraikan bagaimana pola komunikasi itu terjadi selama berjalannya proses komunikasi dalam pelayanan kesehatan dalam aplikasi Halodoc secara daring, lalu pola komunikasi apa saya terjadi dan dilakukan selama Mahasiswa Bandung menggunakan aplikasi Halodoc berdasarkan konsep dasar pola komunikasi yaitu ; Pola Komunikasi Primer, Pola Komunikasi Sekunder, Pola Komunikasi Linear, dan Pola Komunikasi Linear yang dilakukan antara Mahasiswa Bandung sebagai pengguna Halodoc dan juga tenaga kesehatan dalam aplikasi Halodoc. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi pengamat dan triangulasi metode. peneliti menggunakan paradigma interpretif menerangkan sebuah perilaku secara jelas dan mendetail kemudian nantinya akan dianalisa dan diteliti yang dilakukan secara observasi langsung, dan juga menggunakan pendekatan Etnografi Virtual yang merupakan perancangan dalam menilai dan memandang suatu kenyataan dan realitas dari sebuah fenomena yang tengah berlangsung ataupun telah berlangsung dalam lingkungan cyber yang terdapat dalam dua aspek, yaitu kebiasaan dan penemuan budaya berdasarkan subjek yang diteliti yaitu Pola Komunikasi Mahasiswa Bandung dalam Penggunaan Aplikasihalodoc.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan memaparkan hasil dari wawancara serta membahas mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul "Pola Komunikasi Mahasiswa Bandung dalam Penggunaan Aplikasi Halodoc". Hasil penelitian ini merupakan jenis data kualitatif, oleh karena itu peneliti dituntut untuk langsung ke lapangan dan secara aktif melakukan wawancara serta mengumpulkan data yang diperlukan sesuai dengan objek penelitian. Peneliti melakukan wawancara kepada lima informan kunci yaitu mahasiswa yang menempuh pendidikan di universitas-universitas di Bandung, serta satu informan ahli yaitu dosen komunikasi kesehatan, dan satu informan pendukung yaitu dokter yang merupakan mitra Halodoc.

A. Pola Komunikasi Primer

Dalam proses komunikasi didalamnya terjadi pertukaran informasi dari komunikator pada komunikan, entah pada individu ataupun kelompok tentunya akan mempunyai beberapa pola tersendiri pada setiap terjadinya proses komunikasi dengan tujuan pesan dan pertukaran informasi dari komunikan pada komunikator tersampiakan dengan baik dan dapat dengan mudah dipahami oleh penerima pesan. Terjadi dua bentuk cara penyampaian dalam komunikasi yaitu verbal yang dapat dilakukan dalam bentuk tulisan ataupun lisan atau dilakukan dalam bentuk non verbal seperti gerakan tangan, gesture badan, symbol khusus dan sebagainya.

Berdasarkan wawancara dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa pola komunikasi primer dapat terjadi dalam kegiatan pelayanan kesehatan secara daring yang dilakukan oleh mahasiswa dalam aplikasi Halodoc dengan dokter dan tenaga kesehatan didalamnya melalui fitur chat untuk konsultasi. Pesan yang ada dalam komunikasi yang terjadi dilihat dari bentuk pesan verbal atau non verbalnya yang menjadi faktor untuk membuktikan jika dalam kegiatan komunikasi layanan kesehatan dalam aplikasi Halodoc ini terjadi pola komunikasi primer.

Dari jawaban yang telah didapat dari informan kunci, informan pendukung, dan informan ahli dalam pola komunikasi primer yang terjadi dalam komunikasi antara mahasiswa Bandung dan tenaga kesehatan kedua pelaku komunikasi ini cenderung menggunakan bentuk pesan verbal dalam komunikasinya, walaupun tidak menutup kemungkinan bentuk pesan non verbal pun juga dapat dilakukan. Komunikasi dengan pesan verbal secara lisan lebih efektif dikarenakan komunikasi terjadi dengan langsung dan lebih cepat lalu dapat dengan lebih mudah dipahami, namun pilihan ini kondisional karena keduanya dapat efektif namun tergantung situasi dan kondisi serta kebutuhan dari pengguna. Komunikasi ini akan terjadi secara efektif apabila digunakan pengguna untuk solusi penyakit yang ringan atau untuk harian saja dikarenakan komunikasi verbal ini berlangsung secara lisan maupun tulisan sehingga mampu dilaksanakan secara daring untuk membantu penanganan pasien, dengan sisi positifnya yaitu proses pengobatan terjadi secara instant dan cepat serta efisien dari segi waktu dan biaya. Namun tidak begitu maksimal, apabila terkait penyakit yang berat karena tetap membutuhkan komunikasi non verbal agar dapat ditangkap langsung oleh pasien.

B. Pola Komunikasi Sekunder

Dalam mewujudkan komuikasi yang maksimal dan berhasil dibutuhkan media kedua yaitu aplikasi Halodoc itu sendiri sebagai media daring yang bertugas menjadi perantara di dalam proses kegiatan komunikasi online yang ada didalam aplikasi tersebut. Aplikasi Halodoc menjadi media kedua dalam pola komunikasi ini setelah pola komunikasi primer yaitu verbal dan non verbal yang menunjang pelayanan kesehatan antara mahasiswa pengguna Halodoc dengan dokter dalam melakukan proses pelayanan kesehatan daring.

Sesuai dengan fungsi nya sebagai pola komunikasi sekunder dan menjadi media pendukung dalam kegiatan komunikasi dalam pelayanan kesehatan daring, berdasarkan hasil dari penelitian aplikasi Halodoc dianggap membuat pengguna merasa sangat dibantu dari segi layanan kesehatan secara daring dan merasa bahwa kebutuhan kesehatan mereka dapat terpenuhi secara maksimal dengan fitur yang ada dalam Halodoc, kemudian informan sebagai pengguna juga merasa Halodoc memudahkan mereka untuk mengakses layanan kesehatan dengan fleksibel dan efisien dan digunakan dengan instant dan praktis.

Selaras dengan apa yang disampaikan WHO terkait layanan jarak yang merupakan faktor kritis dalam bidang kesehatan. Sehingga dalam perawatan kesehatan profesional yang menggunakan teknologi dan komunikasi dalam prosesnya memudahkan dan memajukan kesehatan individu maupun komunitas. Sehingga dalam hal ini juga membantu mahasiswa yang terkendala dengan jarak ataupun aktivitas yang begitu padat sehingga dapat mempersingkat waktu mereka untuk pelayanan kesehatan, khususnya memudahkan penanganan yang tidak begitu berat kini tidak menguras waktu dan tenaga karena dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi seperti pertolongan pertama ,konsultasi, dan juga pembelian obat. Maka Halodoc mampu menjadi media yang berfungsi sebagai wadah dan perantara dalam membantu proses komunikasi antara komunikator dan komunikan yang mana dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Bandung pengguna Halodoc dan dokter sebagai tenaga kesehatan Halodoc.

C. Pola Komunikasi Linear

Dalam pola komunikasi linear, bentuk komunikasi akan ada kalanya komunikasi ini berlangsung secara satu arah dimana komunikator akan menjadi titik tumpu sebagai orang yang menyampaikan pesan dalam proses komunikasi pada komunikan, yang mana pada akhirnya tidak ada feedback yang dihasilkan secara timbal balik. Pesan satu arah pun pada dasarnya mampu mendukung efisiensi suatu komunikasi, tergantung dari situasi dan kondisi yang diperlukan dalam kegiatan komunikasi itu sendiri dikarenakan komunikasi satu arah ini hanyalah salah satu faktor yang membantu proses komunikasi.

Selama proses komunikasi dan pertukaran informasi yang terjadi di dalam aplikasi Halodoc yang peneliti dapat dari hasil wawancara dengan informan kunci, pendukung, dan ahli dalam penelitian ini di dalam komunikasi yang

terjadi oleh pengguna dalam aplikasi Halodoc komunikasi dengan bentuk pesan satu arah tidak terjadi selama berlangsungnya proses pelayanan kesehatan melalui aplikasi Halodoc secara daring yang mana Halodoc berfungsi sebagai media penyalur yang menjadi faktor pendukung dalam adanya proses pertukaran informasi. pesan satu arah itu tidak terjadi dikarenakan pengguna merasa bahwa tiap komunikasi dan pesan yang diberi selalu ada feedback dan respon yang diberikan oleh tenaga kesehatan, baik itu saat mereka melakukan konsultasi dengan dokter maupun saat mereka melakukan pembelian obat secara daring. Pesan yang mereka terima itu didapat apabila mereka sebagai pengguna pun juga memberi pesan dan informasi terlebih dahulu pada tenaga kesehatan yang ada didalam aplikasi Halodoc.

Sehingga pola komunikasi linear yang terjadi secara satu arah tidak terjadi dan tidak membantu dalam komunikasi pada bidang kesehatan. Dikarenakan komunikasi dan respon akan diterima apabila pasien yang mana dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Bandung pengguna Halodoc telah mengungkapkan keluhannya dan menyampaikan pada tenaga kesehatan dalam aplikasi Halodoc. Sehingga tidak memungkinkan tenaga kesehatan memberi komunikasi satu arah, apabila pengguna tidak menyampaikan apa yang dibutuhkan dan masalah yang dialami. Sehingga dalam proses komunikasi kesehatan secara daring dalam aplikasi Halodoc tidak dapat terjadi secara satu arah.

D. Pola Komunikasi Sirkular

Proses dalam pola komunikasi sirkular ini adalah terjadinya respon atau timbal balik dari pelaku komunikasi yang terlibat dalam suatu kegiatan komunikasi. Sehingga itu lah yang menjadi faktor timbulnya respon dalam komunikasi, yang merupakan hasil dari umpak balik dari pesan yang berasal dari komunikan pada komunikator. Dalam pola komunikasi sirkular saat melakukan pertukaran pesan maka antara komunikator dan komunikan akan saling memberi respon satu sama lain, sehingga terjadi timbal balik dalam komunikasi tersebut. Pola komunikasi linear adalah komunikasi yang terjadi secara dua arah, dimana ada respon atau feedback didalamnya. Dalam komunikasi di bidang kesehatan secara daring, komunikasi secara dua arah yang mana secara teori komunikasi jenis ini adalah komunikasi yang efektif disebabkan oleh seluruh unsur komunikasi sudah masuk didalamnya, sehingga proses komunikasi berjalan dengan baik. Berdasarkan jawaban dari informan kunci, informan pendukung, serta informan ahli bahwa pola komunikasi sirkular yang terjadi dalam secara dua arah efektif dilakukan oleh pengguna Halodoc yaitu Mahasiswa bandung dan juga dokter sebagai tenaga kesehatan Halodoc. Dalam penggunaan Halodoc, dapat dilihat bahwa semuanya berjalan baik dengan komunikasi dua arah yang dilakukan dan sejalan dengan two way communication yang merupakan pilar dalam berhasilnya komunikasi, sehingga walaupun komunikasi dilakukan secara daring namun komunikasi itu tidak terhambat sama sekali dan tujuan dari komunikasi dalam bidang kesehatan dalam melayani pasien pun tetap tercapai. Serta baik dokter maupun Mahasiswa Bandung saling memberi respon yang baik dan feedback timbal balik dalam mengkomunikasikan pesan yang ingin disampaikan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Beberapa pola komunikasi yang terjadi dalam proses komunikasi secara daring mempunyai tujuan yang sama yaitu adalah dengan tujuan melakukan proses bertukarnya informasi dengan cara masing-masing sesuai dengan teori pola komunikasi yang ada, yang masing-masing memiliki kekuatan untuk memaksimalkan proses komunikasi. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu dalam komunikasi secara daring yang dilakukan Mahasiswa Bandung dalam penggunaan aplikasi layanan kesehatan Halodoc, pola komunikasi yang terjadi adalah pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, dan pola komunikasi sirkular. Pola komunikasi primer yang dalam proses bertukar informasinya dilakukan dan terjadi menggunakan lisan atau tulisan, hal itu dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan layanan kesehatan dalam aplikasi Halodoc dan melakukan komunikas verbal dan non verbal dalam bentuk komunikasinya. Hal ini dikarenakan, keduanya memiliki peran yang penggunaannya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna terkait permasalahan kesehatan dan konsultasi yang dilakukan dalam aplikasi Halodoc sebagai aplikasi layanan kesehatan daring. Lalu pola komunikasi sekunder dalam proses pelayanan kesehatan melalui aplikas Halodoc membbutuhkan media pendukung sebagai wujud pola komunikasi sekunder itu sendiri, yang mana media itu adalah aplikasi Halodoc. Aplikasi Halodoc sebagai media pendukung untuk mempermudah jalannya proses pelayanan kesehatan yang dilakukan secara daring yang menjai solusi bagi sebuah media yang hadir guna membantu mahasiswa dalam melakukan kebutuhan pelayanan kesehatan mereka yang mana proses pertukaran informasi dan komunikasi dilakukan secara daring.

Pola komunikasi pun juga terjadi secara dua arah, yaitu merupakan jenis pola komunikasi sirkular. Dalam penggunaan aplikasi Halodoc, komunikasi antara pengguna Halodoc dengan tenaga kesehatan dilakukan secara dua arah dan kedua pelaku komunikasi pun saling memberi feedback. Sehingga pelayanan kesehatan secara daring melalui aplikasi Halodoc tetap berhasil dan efektif untuk dilakukan. Namun dalam penggunaan aplikasi Halodoc, pola komunikasi linear dianggap tidak efisien untuk dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Dikarenakan bentuk pesan satu arah tidak terjadi antara pengguna dan tenaga kesehatan dikarenakan penerimaan informasi dalam proses konsultasi di bidang kesehatan tidak dapat dilakukan secara satu arah karena akan menghambat proses diagnosa dan proses komunikasi pasien dalam menyampaikan keluhannya sehingga tidak tercapainya tujuan komunikasi dalam proses pelayanan kesehatan itu.

B. SARAN

1. Saran Akademik

Peneliti berharap dengan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya

dengan bidang kajian pola komunikasi dalam bidang pelayanan kesehatan secara daring. Penelitian ini juga bisa dilakukan dengan kemungkinan secara metode kuantitatif dari sudut pandang para pengguna aplikasi Halodoc atau bagaimana dampak terhadap individu dari penggunaan Halodoc sebagai media pelayanan kesehatansecara daring.

2. Saran Praktis

Peneliti berharap dengan penelitian ini menciptakan memacu Halodoc agar dimasa yang akan dating menghadirkan fitur yang makin beragam dan kompleks sehingga semuanya sudah tercakup didalamnya dan semakin mempermudah pengguna aplikasi Halodoc terutama mahasiswa sebagai generasi muda yang mengharapkan pelayanan instant dan cepat.

REFERENSI

Ahyari, J. (2019). Aplikasi Halodoc Konsultasi Dokter. Teknologi Info : https://teknologi.info/046058/halodoc-konsultasi-dokter/.

Amalia, F. (2020). KlikDokter. Melihat Perkembangan Teknologi Kesehatan di Era Digital :https://www.klikdokter.com/info-sehat/read/2664645/melihat-perkembangan-teknologi-kesehatan-diera-digital.

Andrea Michienzi, Barbara Guidi, Laura Ricci, Andrea De Salve (2021). Incremental communication patterns in online social groups. Journal Knowledge and Information Systems. https://doi.org/10.1007/s10115-021-01552-w

APJII. (2022). Download Hasil Survei APJII. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia : https://apjii.or.id/survei.

Berry, D. (2007). Health Communication: Theory and Practice. Maindenhead. Openuniversity Press.

Brown, N. (1996). Telemedicine Coming of Age. Telemedicine Research Center. Retrieved from trc.telemed.org

Daft, R.L., & Lengel, R.H. (1986). Organizational Information Requirement, Media Richness and Structural Design. Management Science, 32.

Devito, J.A. (2015). Human Communication The Basic Course (13 ed.). New York: Pearson Education.

Digital Health & Care Institute. (2018). Digital Health and Care. Digital Health & Care Institute : https://www.dhiscotland.com/about/.

Emily M Godfrey, Anna E Fiastro, Molly R Ruben, Elizabeth V Young, Ian M Bennett, Elizabeth Jacob-Files (2023). Patient Perspectives Regarding Clinician Communication During Telemedicine Compared With In-Clinic Abortion. Journal Wolters Kluwer Health. https://doi.org/10.1097/AOG.0000000000005192

Federica Lucia Vinella, Chinasa Odo, Ioanna Lykourentzou, Judith Masthoff (2022). How Personality and Communication Patterns Affect Online ad-hoc Teams Under Pressure. Journal Frontiers. https://doi.org/10.3389/frai.2022.818491

Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Green, L. (1980). Health Education Planning : A Diagnosis Approach. Baltimore: John Hopkins University.

Griffin, EM. (2000). A First Look At Communication Theory. Fourth Edition. Boston: Mc Graw-Hill Companies.

Emily M Godfrey, Anna E Fiastro, Molly R Ruben, Elizabeth V Young, Ian M Bennett, Elizabeth Jacob-Files (2023). Patient Perspectives Regarding Clinician Communication During Telemedicine Compared With In-Clinic Abortion. Journal Wolters Kluwer Health. https://doi.org/10.1097/AOG.0000000000005192

Kurnia, E. (2010). Komunikasi dalam Pusaran Kompetisi (D. M. Gozali (Ed.); 1st ed.). PT Gramedia, Jakarta.

LaRossa, R., & Reitzes, D.C . (1993). Symbolic interactionism and family studies. Thousand Oaks, CA : https://doi.org/10.1007/978-0-387-85764-0-6

Mantra. I.B., MPH. (1994). Komunikasi. Jakarta : Departemen Kesehatan RI (Pusat penyuluhan Kesehatan Masyarakat).

Mulyana, Dedy. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Notoatmodjo, S. (2007). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Pearson, J., & Nelson, P. (2000). An Introduction To Human Communication. Boston. MA : McGraw-Hill.

Priti Hiltania Zebua, Dwi Kartikawati (2023). Communication Patterns in Distant Relationship Couples Datingin Maintaining Commitment Through Whatsapp. Journal IJESS. https://doi.org/10.56371/ijess.v4i1.127

Pujileksono, S. (2015). Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Malang : Kelompok Intrans Publishing.

Setyorini, I. (2019). Efektifitas Komunikasi Dokter Dalam Membangun Kepercayaan Pasien (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Pasien Di Klinik Nirmala Husada). Ponorogo: IAIN Ponorogo.

Simon Onsongo, Charles Kamotho, Tobias F. Rinke de Wit, Kinga Lowrie (2023). Experiences on the Utility and Barriers of Telemedicine in Healthcare Delivery in Kenya. Journal Hindawi. https://doi.org/10.1155/2023/1487245

Sutopo, H.B. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian. Surakarta : UNS Press.

Wiryanto. (2000). Teori Komunikasi Massa. Jakarta : PT.Grasindo