

PENGALAMAN KOMUNIKASI PASIEN APLIKASI HALODOC
(Studi Fenomenologi Pengalaman Pasien Aplikasi Halodoc Di Sekolah Tinggi
Ilmu Komunikasi Pembangunan Medan)

Anisa Basalamah¹, Nadra Ideyani Vita², Remaja Putra Barus³

^{1,3} Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Pembangunan (STIK-P Medan)

²Universitas Medan Area

e-mail : anisabasalamah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengalaman Komunikasi Pasien Aplikasi Halodoc" (Studi Fenomenologi Pengalaman Komunikasi Pasien Aplikasi Halodoc di Kota Medan). Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui pengalaman komunikasi pasien aplikasi halodoc di kota Medan, Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bagaimana pengalaman komunikasi pasien aplikasi halodoc di kota medan, motif pengguna dalam menggunakan aplikasi halodoc, serta apa saja hambatan dalam menggunakan aplikasi halodoc. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan teori fenomenologi dari Alfred Schutz dan teori new media dari Pierre Levy. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, melalui tujuh informan diperoleh bahwa pengalaman komunikasi pasien dalam menggunakan aplikasi halodoc beragam yaitu, pengalaman yang dirasakannya oleh pasien cukup puas terkait konsultasi online melalui Halodoc yang memberikan mereka kemudahan dan kenyamanan, serta disisi lain sebagian pengguna merasa belum puas karena konsultasi hanya dilakukan secara online, motif pasien menggunakan aplikasi halodoc yaitu memudahkan konsultasi mengenai kesehatan tanpa harus pergi kerumah sakit, serta ingin mengetahui gejala awal yang dialaminya untuk mendapatkan kesembuhan. Hambatan dalam menggunakan aplikasi halodoc yaitu, sebagian pengguna Kesulitan dalam menyampaikan keluhan secara detail karena hanya dilakukan secara online tanpa adanya tatap muka langsung kepada dokter, dan waktu konsultasi yang sering dianggap terlalu singkat untuk membahas keluhan secara mendalam.

Kata Kunci: Pengalaman Komunikasi, Fenomenologi, Kualitatif, Halodoc

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek kritis dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Perubahan cepat dalam dinamika global, termasuk perkembangan teknologi informasi, telah memberikan dorongan signifikan terhadap transformasi dalam sektor ini. salah satu inovasi yang mencolok adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, khususnya melalui *platform telemedicine*.

Telemedicine adalah praktek kesehatan dengan memakai komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan pengobatan serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh. berdasarkan pengertian di atas, dapat kita pahami bahwa cakupan *telemedicine* cukup luas, meliputi penyediaan pelayanan kesehatan jarak jauh (termasuk klinis, pendidikan dan pelayanan administrasi), melalui transfer informasi (audio, video, grafik), dengan menggunakan perangkat-perangkat telekomunikasi (audio-video interaktif dua arah, komputer, dan telemetri) dengan melibatkan dokter, pasien dan pihak-pihak lain. Secara sederhana, *telemedicine* sesungguhnya telah diaplikasikan ketika terjadi diskusi antara dua dokter membicarakan masalah pasien lewat telepon (Jamil, Khairan, & Fuad, 2015).

Hadirnya teknologi *telemedicine* dapat menjadi solusi bagi keterbatasan infrastruktur dan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) di Indonesia, terlebih pada masyarakat yang berada di Daerah Terpencil Perbatasan Kepulauan (DTPK) serta wilayah dengan jumlah dokter terbatas dan kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan bagi

masyarakat. Selain itu, *telemedicine* juga terbukti mengurangi angka rujukan yang tidak diperlukan yang nantinya hal tersebut akan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan setempat. Selain itu, setidaknya terdapat lima alasan utama yang dapat dipertimbangkan dalam penggunaan *telemedicine* yaitu akses yang lebih mudah dan lebih baik, hemat biaya karena biaya yang dibutuhkan lebih sedikit, kenyamanan dalam penggunaannya, permintaan dari pengguna generasi milenial, dan mengurangi ketidakhadiran tenaga medis untuk masyarakat.

Halodoc, sebagai salah satu platform *telemedicine* terkemuka, menawarkan solusi inovatif untuk memperluas akses pelayanan kesehatan, meminimalkan hambatan geografis, dan meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan medis. Halodoc merupakan tech-health company yakni, perusahaan teknologi Indonesia yang bergerak di bidang komunikasi konsultasi kesehatan berbasis mobile. Dengan mengasosiasikan pemakai ke jaringan 19.000 dokter berlisensi, 1.000 apotek yang bersertifikat melalui layanan pengiriman medis, dan layanan laboratorium medis berlisensi (Crunchbase, 2020).

Saat pertama kali diluncurkan mobile apps Halodoc pada 21 April 2016, terdapat 16.000 dokter yang tergabung dalam database Halodoc. Tidak kurang dari 600 dokter telah mendaftar dan aktif secara online, Kehadiran aplikasi ini menjadikan layanan kesehatan menjadi makin mudah dan terintegrasi, dimana dengan bantuan aplikasi ini memungkinkan pengguna aplikasi (pasien) untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan secara mudah dan cepat hanya lewat gawai mereka.

Dengan demikian, melalui aplikasi ini diharapkan bisa memangkas birokrasi dan menyederhanakan akses/layanan kesehatan yang selama ini dikenal rumit dan berbelit-belit. Seperti yang sudah disebutkan di awal, Halodoc merupakan sebuah aplikasi yang berfokus tentang kesehatan. Dimana salah satu layanan yang paling populer dari platform ini adalah Halodoc Konsultasi Dokter. Pengguna (pasien) bisa berkomunikasi langsung dengan dokter pilihan melalui aplikasi halodoc ini dengan memilih beragam fitur yang sudah disediakan, misalnya fitur voice, video call atau chat yang jadi fitur favorit para pengguna aplikasi ini.

Fitur rekomendasi dokter di Halodoc memberikan pengguna kemudahan dalam menemukan dan memilih dokter yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka. Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat menghemat waktu dan upaya yang biasanya dibutuhkan untuk mencari dokter yang tepat. Halodoc juga dapat diakses melalui website untuk mendapatkan layanan kesehatan, baik pembelian obat, konsultasi maupun jasa pengecekan laboratorium, dengan ini membawa Halodoc tumbuh dan dapat mengalahkan para pesaingnya, bahwa di akhir tahun 2019, Halodoc berhasil mengungguli para kompetitornya dan menjadi pasar yang paling banyak digunakan, Sejak peluncurannya hingga saat ini, Halodoc telah memperoleh banyak penghargaan. Penghargaan tersebut diraih karena total indeks engagement Halodoc di platform digital (menurut catatan Ivosights) sangat tinggi, yaitu sebesar 86,54. Angka tersebut mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang meraih total indeks engagement sebesar 81,13 (Mix, 2022). Tak hanya itu, Halodoc juga menempati posisi

kedua di App Store atau PlayStore dalam kategori medis dan telah memperoleh 250 ribu penilaian dengan akumulasi nilai 4,9/5 dari penggunanya (App Store, 2022). Dengan demikian, telemedicine menjadi fenomena baru yang menarik untuk ditelusuri. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian mengenai salah satu aplikasi telemedicine, yaitu Halodoc selaku aplikasi medis terbaik dan paling diminati di Indonesia.

Maka berdasarkan uraian fenomena tersebut, peneliti tertarik mencari tahu bagaimana pengalaman pasien menggunakan aplikasi halodoc sebagai konsultasi medis. pengalaman komunikasi pasien aplikasi halodoc ini dilihat dari pengguna yang berasal dari kota medan. berdasarkan pra riset peneliti menemukan bahwa lumayan banyak yang menggunakan aplikasi halodoc sebagai konsultasi medis, dengan alasan mempermudah konsultasi kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi rumah sakit, selain itu biaya yang ditarifkan lebih murah daripada konsultasi offline, pengguna juga memilih halodoc karena salah satu aplikasi yang populer saat ini. penelitian ini dilakukan agar dapat membantu dalam memahami sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dalam hal komunikasi dengan tenaga medis. Ini dapat mengidentifikasi fitur-fitur apa saja yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas komunikasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian di mana penelitian sangat tergantung terhadap

informasi dari objek/partisipan pada ruang lingkup yang luas, pertanyaan yang bersifat umum, pengumpulan data yang sebagian besar terdiri atas kata-kata atau teks dari partisipan, menjelaskan dan melakukan analisis terhadap kata-kata dan melakukan analisis terhadap kata-kata dan melakukan penelitian secara subyektif (Creswell, 2015:46).

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan fenomenologi berdasarkan pengalaman pasien setelah menggunakan aplikasi halodoc. Studi fenomenologis mendeskripsikan pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan konsep atau fenomena. Tujuan utama dari fenomenologi adalah untuk mereduksi pengalaman individu pada fenomena menjadi deskripsi tentang esensi atau intisari universal (Creswell, 2015 105) Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data.

Triangulasi data dalam penelitian adalah untuk mencari keabsahan data pada temuan penelitian. Metode triangulasi data ini dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Triangulasi pada prinsipnya merupakan model pengecekan data untuk menentukan apakah sebuah data benar-benar tepat menggambarkan fenomena pada sebuah penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian pada 7 informan yang menggunakan aplikasi halodoc di Kota Medan terkait Pengalaman Komunikasi Pasien Aplikasi Halodoc di Kota Medan, dimulai dengan menentukan Bagaimana

pengalamannya dalam menggunakan halodoc. Data hasil wawancara terdiri dari 3 bagian sesuai dengan pedoman wawancara. Berikut hasil wawancara informan.

Pengalaman selama menggunakan aplikasi Halodoc

Halodoc merupakan salah satu platform kesehatan berbasis mobile, berfungsi sebagai media komunikasi antara pengguna dan dokter untuk membahas masalah kesehatan atau penyakit yang mereka alami. Komunikasi melalui media ini tentu memiliki beberapa perbedaan dibandingkan dengan interaksi tatap muka langsung. Maka dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna Halodoc dalam melakukan konsultasi secara daring.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Maria dirinya merasa tidak ada masalah saat menggunakan Halodoc, Namun, dirinya merasa bahwa layanan yang diberikan bersifat standar dan kurang memuaskan karena sifatnya yang berbayar. Meskipun informasi yang diberikan berguna, kualitas pelayanan dianggap belum optimal.

“Selama menggunakan sih ga ada masalah ya, pelayanannya juga standart, karna kalau puas kali pun engga karena semuanya berbayar, paling tidak untuk umumnya menanyakan soal penyakit kita dapat jawabanya walaupun ringkas tapi lumayan lah”

Dirinya mengatakan sebelum konsultasi ia melakukan riset online terlebih dahulu untuk menentukan dokter yang tepat sebelum menggunakan aplikasi Halodoc. Ini

menunjukkan upaya dirinya untuk memastikan konsultasi yang lebih tepat sasaran dan efisien.

“sebelumnya ketika saya merasakan gejala,saya akan browsing dulu ke internet dokter apa ni yang sesuai biar tetap langsung sasaran.”

Maria juga mengatakan Pelayanan dokter dianggap lumayan, namun tidak sepenuhnya memuaskan karena tidak ada pertemuan tatap muka. Jawaban yang diberikan cenderung standar dan tidak terlalu mendalam, mencerminkan keterbatasan komunikasi melalui chat.

“Pelayan dokter juga lumayan jadi ga bisa di bilang puas karena kan ga ketemu langsung jadi semua pembicaraan standart artinya secara umumnya kita dapat jawaban tapi kalau prakteknya kita sendirilah”

Hal serupa juga disampaikan oleh Anugrah, ia merasa cukup puas dengan Halodoc karena aplikasi ini mempermudah dirinya dalam mengetahui keluhan yang dialami.

“Lumayan puas lah jadi mempermudah kita untuk mengetahui keluhan yang kita alami”

Pertimbangan rating menjadi tolak ukur anugrah dalam memilih dokter yang sesuai dengan keinginannya agar terjamin kualitasnya

“Mudah sih biasanya ulasan terbaik dari pengguna terkait dokter tersebut,istilahnya paling banyak bintang nya lah sih milihnya”

Anugrah merasa bahwa kualitas pelayanan dokter bervariasi tergantung pada dokter yang

ditemui, terkadang ia mendapatkan beberapa dokter yang lebih cepat merespons dan lainnya yang dianggap lama dalam merespons

“Sejauh yang aku rasakan sih tergantung dapat dokternya seperti apa, kadang aku ada nemu yang fastrespon ada yang cuek juga”

Bagi beberapa orang berkonsultasi secara daring lebih nyaman ketimbang tatap muka. Hal tersebut disampaikan oleh dedek depianda bahwa Aplikasi Halodoc memudahkan untuk melakukan konsultasi karena sifat daringnya yang mengurangi rasa canggung. Walau layanan online tidak sepenuhnya memadai, dirinya merasa terbantu.

“Aku pribadi merasa pake halodoc ini memudahkan buat konsultasi, apalagi kalau orang yang kayak aku, lebih suka konsulnya tu online jadi ga canggung gitu jelasin masalah yang aku alami, psikolognya juga menurutku cukup ramah, penjelasannya juga mudah buat ku pahami, jadi walaupun online ya paling tidak dapat membantu”

Dedek juga mengatakan saat memilih dokter ia merasa bingung mengenai kredibilitas dokter di Halodoc dan khawatir tentang kemungkinan interaksi dengan admin otomatis. Meski demikian, pengalaman memilih dokter cukup lancar.

“Sebenarnya disitu kebingungannya apakah halodoc ini menyediakan dokter yang benar-benar dibidangnya apa engga,cuman kemarin itu sih aku langsung klik aja psikolog yang paling teratas.jadi aku ceritakan apa yang aku alami jadi ga ada hambatan sih untuk milih dokternya,cuma agak ragu aja apakah ini benar-benar dokter apa

Submit Date: 10 Maret 2025

Accepted Date: 23 Maret 2025

Published Date : 14 April 2025

enggga atau cuman admin otomatis yang kita chat langsung dibalas gitu”

Hal serupa juga disampaikan oleh ahmidal ketika ditanyain apa yang dialami selama menggunakan Halodoc, Ahmy merasa Halodoc sangat membantu dirinya dalam memberikan konsultasi yang cepat dan efisien.

“Secara keseluruhan, yang aku alami pas konsultasi di Halodoc sangat positif. jadi merasa halodoc ini bisa membantu mendapatkan konsultasi dengan cepat”

Saat menggunakan halodoc sebagian pengguna akan melihat seberapa lama pengalaman menjadi dokter, hal tersebut disampaikan oleh Ahmidal ketika ditanyain pemilihan dokter

“lumayan gampang kan uda ada di aplikasinya kayak kategori dokter spesialis yang sesuai sama gejalanya, aku milihnya yang uda lama berpengalaman jadi dokter, atau dari ratingnya”

Ahmy mengatakan Pelayanan dokter di Halodoc dianggap baik dan membantu, sesuai dengan harapannya

“Bagus, cocok lah sama ku, pelayanannya cukup membantu”

Sama halnya yang disampaikan Ika dirinya merasa bahwa aplikasi Halodoc sangat membantu berkat fitur chat yang memudahkan akses ke dokter tanpa perlu ke rumah sakit. Ia juga merasa terbantu dalam menemukan dokter berdasarkan spesialisasi.

“Selama ini aku merasa pake halodoc ini sangat membantu, apalagi fitur chat sama dokter jadi lebih memudahkan aku

ga perlu capek-capek nyari dokter datang ke rumah sakit. dokternya juga mudah dicari karna uda dibagi-bagi gitu mana spesialis, mana umum”

Pertimbangan berdasarkan pengalaman kerja, rating, serta penampilan menjadi salah satu tolak ukur Ika dalam memilih dokter.

“Yang kualami dalam memilih kebutuhan diaplikasi halodoc biasanya aku milihnya dari ratingnya liat pengalaman dokternya itu uda berapa lama, terus kan kita sebagai manusia kan pasti liat dari penampilannya juga kayak goodlooking gitu tapi yang paling penting sih ratingnya sih.”

Ika juga mengatakan bahwa Pelayanan dianggap baik karena dokter memberikan respon cepat dan bertanya secara mendetail tentang keluhan pengguna.

“kalau itu sih aku rasa uda cukup bagus karena dokternya juga bener-bener fast respon, dia tanya terus apa yang aku alami”

Jawaban serupa juga dilonatrkan oleh Namira ia merasa aplikasi Halodoc memberikan kemudahan dalam mendapatkan solusi medis secara cepat, mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik ke rumah sakit.

“Aman-aman aja sih. Ga ada kendala apapun selama menggunakan Halodoc. Saat pakai Halodoc, aku merasa terbantulah karena lebih cepat dapat solusi untuk masalah kesehatan, jadi ga harus ke rumah sakit lagi.”

Namira mengatakan sikap dokter yang ramah dan responsif, yang membuat proses konsultasi menjadi lebih nyaman.

“Dokternya sangat ramah, terus fast respon juga jadi aku lebih enak cerita keluhan aku”

Jihan Mengatakan bahwa Pengalaman keseluruhannya lumayan puas dengan kemudahan akses dan efisiensi waktu. Dirinya merasa puas karena aplikasi memungkinkan untuk membeli obat secara langsung setelah konsultasi dengan dokter.

“ya lumayan karena kan awalnya tu aku ada sakit alergi, jadi yang paling instan itu beli obat di halodoc, setelah konsultasi diresepin dokter ya tinggal pesan aja obatnya kan ada fitur beli obatnya, jadi lebih efisien waktu.”

Jihan mengatakan bahwa konsultasi online sama seperti pada konsultasi tatap muka pada umumnya namun yang membedakannya kita menyampaikan keluhannya hanya lewat chat saja, dokter yang komunikatif mampu menjelaskan secara detail gejala yang dialaminya, sehingga dirinya cukup terbantu

“Biasa aja sama seperti konsultasi, kan ini via online jadi cuma melalui chat menceritakan mengenai keluhan kita, kemarin itu juga pas dapat dokternya yang komunikatif jadi ia bisa menjelaskan secara detail apa gejala yang aku alami, jadi merasa cukup terbantu”

Motif Dalam Menggunakan Aplikasi Halodoc

Saat menggunakan aplikasi kesehatan, setiap individu memiliki motivasi atau dorongan pribadi untuk melakukannya. Hal ini juga

berlaku untuk penggunaan aplikasi kesehatan berbasis online seperti Halodoc. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa setiap pengguna aplikasi Halodoc memiliki alasan yang berbeda-beda untuk menggunakannya.

wawancara peneliti dengan informan pertama bernama Maria yang merupakan pengguna Halodoc, berikut kutipan wawancara peneliti

Maria mulai menggunakan Halodoc sejak pandemi COVID-19 untuk mengetahui gejala yang dialaminya, ia mendapat rekomendasi oleh temanya untuk menggunakan halodoc sebagai konsultasi medis.

“awal mula menggunakan halodoc pertama kali itu masa covid-19 jadi pengen tau apa gejalanya merasa kayak flu gitu , terus aku mencari informasi ada rekomendasi dari teman yang bilang pakai halodoc langsung ke dokternya yauda aku komunikasi dengan dokter lewat chat melalui halodoc, kalau baru- baru ini aku menanyakan gejala asam urat” sih.

Ia juga mengatakan bahwa memilih Halodoc karena kesibukan yang membuat dirinya tidak bisa menunggu lama di rumah sakit. Kejelasan harga dan kemudahan penggunaan adalah alasan utamanya memilih Halodoc.

“Karena kesibukan jadi kalau kita ketemu dokter langsung di rumah sakit harus nunggu antri lagi, mahal juga sih walaupun cuman konsultasi aja jadi kalau halodoc ini sudah jelas harganya sekian gitu walaupun

cuman lewat chat,jadi ringkaslah dengan waktu kita yang padat ini”

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh anugrah. Dirinya memilih Halodoc karena aplikasi ini memudahkannya untuk mengetahui diagnosis awal penyakit tanpa harus langsung pergi ke rumah sakit.

“waktu itu aku pakai halodoc karena mau tau gejala autoimun itu seperti apa, karena sebelumnya aku ga tau apa aja gejala yang ditimbulkannya.karena aku merasa selalu kelelahan,nyeri-nyeri gitu jadi takutnya aku mengalami penyakit autoimun. “

Jawaban serupa juga dilontarkan oleh ahmidal yang mulai menggunakan Halodoc saat mengalami gejala sakit gigi yang tidak kunjung membaik sehingga memerlukan bantuan dari dokter .

“jadi kemarin itu pertama kali pake, aku ada sakit tu digigi,uda minum obat ga sembuh juga,yauda coba konsultasi lewat halodoc, dan sampe sekarang juga pake untuk konsul mengenai kehamilan istri. “

Ia juga mengatakan memilih konsultasi melalui halodoc karena untuk menghemat waktu dan menghindari antrian di rumah sakit

“ya hemat waktu juga sih kalo ke rumah sakit kan nunggu antrian lagi jadi lama,kalo

halodoc dimana aja kapan aja bisa kita konsultasinya. “

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Namira ikhwani alasannya memilih menggunakan Halodoc Sebagai konsultasi medis karena awalnya untuk kebutuhan mendesak untuk gejala yang dikhawatirkannya.

“Waktu itu pertama kali menggunakan Halodoc karena kuku aku biru, jadi panik dan langsung tanya dokter lewat aplikasi ini. Dokternya kasih saran untuk berjemur beberapa hari, alhamdulillah sembuh. Jadi, saya pikir ga separah itu, dan juga efisien waktu, jadi lebih memudahkan.”

Sama halnya dengan dedek depianda ia menyampaikan bahwa alasannya memilih Halodoc sebagai konsultasi medis karena dirinya mengalami kecemasan dan panik secara tiba-tiba dan ia membutuhkan bantuan yang cepat dan mudah diakses.

“pengalaman pertama kali aku pakai Halodoc,waktu itu aku merasa panik sama cemas berlebihan, jadi tiba-tiba aja spontan gitu ga ada penyebabnya kayak ga terkontrol,jadi aku bingung mau cerita sama siapa untuk mencari bantuan, jadi aku coba cari tau diinternet aplikasi konsultasi, jadi timeline yang pertama muncul itu halodoc,yauda aku coba pakai fitur chat sama psikolog aja, mana tau bisa membantu aku ngatasi keluhan aku. “

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ika ketika ditanyai mengenai alasan menggunakan Halodoc sebagai konsultasi medis, ia mengatakan karena karena rekomendasi dari media sosial dan kesulitannya menemukan dokter spesialis di daerahnya.

“sebelumnya tu aku liat di sosmed banyak yang pake buat konsul masalah jerawat jadi aku penasaran kan mana tau cocok juga sama ku yauda aku pake halodoc karna pun kalau di daerah ku sulit nemuin dokter spesialis.”

Pernyataan serupa juga di sampaikan Jihan Faliq Azis, dirinya memutuskan menggunakan Halodoc karena ingin mendapatkan kemudahan untuk konsultasi kesehatan.

“awalnya direkomendasi sama temen, katanya halodoc bisa chat sama dokter jadi ga susah harus ke rumah sakit jadi lebih mudah, jadi aku coba pakai buat konsultasi mengenai alergi sekalian diresepin obat sama dokternya.”

Hambatan Selama Menggunakan Aplikasi Halodoc

Dalam menyampaikan keluhan secara online namira sering kali kesulitan yang disebabkan oleh perbedaan istilah medis dengan bahasa sehari-hari.

“Sulit sih kayak misalnya lagi sakit perut terasa senep jadi penyampaian bahasanya itu mungkin ada dokter yang ga ngerti senep

itu apakan bahasa medis sama bahasa sehari-hari kita berbeda itu akan jadi masalahnya.”

Sama halnya yang disampaikan oleh Ika, dirinya mengatakan dalam konsultasi online ia sulit dalam menyampaikan keluhannya secara jelas

“emm lumayan sih karna kan kayak susah kalo harus foto muka, kadang dari pencahayaan pas ngambilnya kurang bagus, ya jadinya kurang maksimal hasilnya, kan harus secara jelas biar dokternya juga bisa kasi solusinya.”

Berbeda dengan yang disampaikan dedek, dirinya tidak merasa sulit menyampaikan keluhan secara online, tetapi ia merasa kurangnya interaksi emosional karena tidak adanya tatap muka akan menyulitkan psikolog dalam menggambarkan perasaannya.

“Engga, karena lebih leluasa menyampaikan keluhan yang aku rasakan, paling karena ga tatap muka jadi psikolognya sulit untuk membangun hubungan emosional kan ga bisa melihat bahasa tubuh, kayak wajah kita gitu jadi kurang aja gitu rasanya. jadi sulit menggambarkan perasaan kita bagaimana.”

Jihan menyampaikan keluhan melalui chat lumayan sulit, namun dokter yang komunikatif membantu mengatasi hal ini

“lumayan kan kita hanya melalui chat jadi untuk mendeksripsikan agak susah tetapi karena dokternya komunikatif dia selalu nanya ada lagi yang mau

disampaikan tentang keluhan kita jadi lebih membantu.”

Sama halnya yang dikatakan oleh anugrah ia merasa kurang puas dengan konsultasi via chat karena tidak tatap muka.

“Sulitnya engga sih tapi karena dari chatting jadi rasanya belum puas lah kalo belum tatap muka.”

Jawaban serupa juga dilontarkan maria dirinya merasa kurang puas dengan komunikasi via chat karena jawaban yang diberikan terasa mendasar. Meskipun demikian, mereka memahami keterbatasan waktu yang ada.

“Sebenarnya sih kurang puas karena lewat chat tapi kita juga sadar waktu kita padat jadi walaupun pertanyaan kita banyak dan jawaban-jawabannya hanya mendasar gitu paling tidak sedikit banyaknya kita mendapat ilmu soal kesehatan kita sendiri”

Berbeda dengan ahmidal ia merasa lebih mudah menyampaikan keluhan secara online dibandingkan tatap muka.

“engga malah lebih gampang menurut ku”

B. Pembahasan

Halodoc adalah salah satu perusahaan teknologi Indonesia yang bergerak di bidang komunikasi konsultasi kesehatan berbasis mobile. Saat pertama kali diluncurkan mobile apps Halodoc pada 21 April 2016, terdapat 16.000 dokter yang tergabung dalam database Halodoc. tidak kurang dari 600 dokter telah mendaftar dan aktif secara online, Kehadiran

aplikasi ini menjadikan layanan kesehatan menjadi makin mudah dan terintegrasi, dimana dengan bantuan aplikasi ini memungkinkan pengguna aplikasi (pasien) untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan secara mudah dan cepat hanya lewat gawai mereka.

Halodoc merupakan sebuah aplikasi yang berfokus tentang kesehatan. Dimana salah satu layanan yang paling populer dari platform ini adalah Halodoc Konsultasi Dokter. Pengguna (pasien) bisa berkomunikasi langsung dengan dokter pilihan melalui aplikasi halodoc ini dengan memilih beragam fitur yang sudah disediakan, misalnya fitur voice, video call atau chat yang jadi fitur favorit para pengguna aplikasi ini. Dari segi biaya konsultasi dokter pada platform Halodoc menerapkan biaya untuk setiap konsultasi yang dilakukan per menit yaitu berkisaran antara Rp. 10.000 sampai dengan Rp. 50.000, bergantung dari besaran tarif yang ditentukan oleh dokter yang bersangkutan tersebut.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul Perilaku Komunikasi Pengguna Aplikasi Kesehatan Berbasis Mobile (Studi Fenomenologi Mengenai Pengalaman Pengguna Telekonsultasi Halodoc), yang dituliskan oleh Indira Tasya pada Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung, penulis menemukan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Dimana penelitian terdahulu ingin memahami dan menganalisis bagaimana pengguna berinteraksi dengan dokter pada aplikasi halodoc, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengalaman pasien dalam menggunakan aplikasi halodoc

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul Studi Fenomenologi: Pengalaman Friends with Benefits pada Pengguna Tinder, yang dituliskan oleh Winda Gladysvira pada jurnal buletin riset psikologi dan kesehatan mental (BRPKM), Vol. 1(1), 2021, penulis menemukan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Dimana penelitian terdahulu membahas mengenai pengalaman hubungan friends with benefits para pengguna Tinder, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai pengalaman pasien menggunakan aplikasi halodoc.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul Telemedicine Sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia yang dituliskan oleh Genny Gustina Sari, Welly Wirman pada Jurnal Komunikasi, Vol 15 (1), 2021, penulis menemukan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Dimana penelitian terdahulu ingin menggali secara personal alasan para pasien menggunakan situs konsultasi kesehatan online selama masa pandemic COVID 19 serta sejauh mana mereka menaruh kepercayaan terhadap hasil diagnosis tersebut, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai pengalaman pasien menggunakan aplikasi halodoc.

Teori media baru merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media. Teori ini erat kaitannya dengan perkembangan teknologi komunikasi, salah satunya adalah media sosial di zaman modern ini menjadi salah satu media komunikasi manusia yang populer. Dengan keberadaan media sosial sebagai media baru, maka peneliti menganggap teori media baru relevan dengan keberadaan media sosial

Teori new media sering membahas bagaimana teknologi digital mengubah cara kita berinteraksi dan mengakses informasi. Aplikasi seperti Halodoc, yang menawarkan layanan kesehatan secara digital, mencerminkan perubahan ini dengan menyediakan akses mudah ke konsultasi medis dan informasi kesehatan. Ini menunjukkan bagaimana new media mempengaruhi sektor kesehatan dengan meningkatkan keterhubungan dan efisiensi dalam mendapatkan layanan medis

Apabila dikaitkan dengan new media berdasarkan pemahaman informan, jika dan jihan yang mendapatkan kemudahan yang diberikan oleh Halodoc, yang didukung oleh pernyataan maria, anugrah dan hamidal yang memberikan kemudahan dan kenyamanan karena dirinya bisa berinteraksi dengan dokter tanpa harus menghadapi antrian di rumah sakit, Sama halnya dengan pernyataan Namira dan Dedek yang menggunakan Halodoc karena efisiensi waktu, dan biaya yang lebih terjangkau juga menjadi pertimbangan utama dalam menggunakan Halodoc Informan memilih aplikasi ini karena kecepatan dan kemudahan akses yang ditawarkan. termasuk fitur chat yang memungkinkan akses cepat ke dokter tanpa perlu ke rumah sakit. Hal ini sangat membantu dalam situasi darurat atau ketika waktu terbatas.

Fenomena adalah fakta yang disadari dan masuk ke dalam pemahaman dan kesadaran manusia. Fenomenologi adalah suatu yang mempelajari fenomena, seperti penampakan, segala hal yang kita miliki dalam pengalaman kita. Peneliti mengkaitkan dengan teori fenomenologi berdasarkan jawaban semua informan yang peneliti wawancara. Studi fenomenologi bertujuan memahami persepsi,

perspektif, serta pemahaman individu dan masyarakat seperti yang mereka lihat, alami, serta rasakan apa adanya. Dengan kata lain, sebuah penelitian fenomenologi mencoba untuk melihat objek atau peristiwa berdasarkan perspektif atau interpretasi Anda sendiri (Littlejohn, 2002, 2017).

Pengalaman pengguna terhadap aplikasi Halodoc menunjukkan beragam tanggapan dan tingkat kepuasan. Secara umum, aplikasi ini mempermudah konsultasi kesehatan, namun juga menyisakan beberapa kekurangan.

Apabila dikaitkan dengan fenomenologi berdasarkan pengalaman maria bahwa layanan yang diberikan bersifat standar dan kurang memuaskan karena sifatnya yang berbayar. Meskipun informasi yang diberikan berguna, kualitas pelayanan dianggap belum optimal.

Beberapa pengguna, seperti Jihan, Namira, Ika, Ahmidal, Anugrah dan dedek memiliki pengalaman yang cukup memuaskan dengan Halodoc. Informan mengatakan bahwa aplikasi tersebut memudahkan dirinya untuk memahami keluhan yang ia alami secara lebih baik, sedangkan maria memiliki pengalaman yang kurang memuaskan karena layanan yang diberikan bersifat standar karena sifatnya yang berbayar. Meskipun informasi yang diberikan berguna, kualitas pelayanan dianggap belum optimal.

Peneliti mengkaitkan dengan teori fenomenologi berdasarkan jawaban semua informan yang peneliti wawancara. Dalam teori fenomenologi terdapat motif yang sesuai dengan penelitian ini adalah motif “karena”, peneliti menemukan motif awal para informan menggunakan aplikasi Halodoc, seperti Ika,

maria dan Jihan memilih Halodoc setelah mendapatkan rekomendasi dari media sosial atau teman, atau berdasarkan riset online dan kesulitannya menemukan dokter spesialis di daerahnya.

Jawaban berbeda dilontarkan oleh ahmidal yang mulai menggunakan Halodoc saat mengalami gejala sakit gigi yang tidak kunjung membaik sehingga memerlukan bantuan dari dokter, sama halnya yang dilontarka Anugrah menggunakan Halodoc karena dorongan utama untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gejala penyakit autoimun yang dialaminya. Sementara Namira dan Dedek awal menggunakan Halodoc karena dalam situasi mendesak di mana mereka membutuhkan bantuan medis segera. Mereka memilih aplikasi ini karena kecepatan dan kemudahan akses yang ditawarkan. Pengalaman pengguna juga mengungkapkan berbagai hambatan yang mereka hadapi saat menggunakan Halodoc. Kesulitan dalam Penyampaian Keluhan, Pengguna seperti Namira dan Ika merasa sulit untuk menyampaikan keluhan dengan jelas melalui chat, terutama ketika bahasa medis dan bahasa sehari-hari tidak sejalan. Ini dapat menyebabkan misinterpretasi dan pengaruh terhadap kualitas diagnosis. Kurangnya Interaksi Emosional, Dedek dan Jihan mencatat bahwa kurangnya interaksi tatap muka dapat mengurangi kedalaman konsultasi dan membuat komunikasi terasa kurang personal. Hal ini bisa mempengaruhi hubungan antara pasien dan dokter serta efektivitas saran yang diberikan. Beberapa pengguna seperti Maria dan Anugrah merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan via chat, yang dianggap terlalu mendasar dan tidak memadai dibandingkan dengan konsultasi tatap muka. Secara keseluruhan, pengalaman penggunaan

Halodoc menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi, namun juga memiliki beberapa kekurangan terutama dalam hal komunikasi dan kedalaman pelayanan. Perbaikan pada aspek-aspek ini bisa meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan kesehatan daring.

Meskipun sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini mempermudah konsultasi, beberapa, seperti Maria dan Anugrah, menganggap layanan yang diberikan masih standar dan tidak memuaskan. Maria mengatakan bahwa jawaban dari dokter cenderung mendasar dan tidak mendalam, terutama karena konsultasi dilakukan via chat tanpa tatap muka sedangkan Anugrah mengatakan dirinya pernah mengalami masalah terkait konsultasi dengan dokter, seperti variasi dokter yang ditemuinya dari yang fast respon hingga kurang responsif. Beberapa pengguna seperti Dedek dan Jihan merasa bahwa komunikasi melalui chat memiliki keterbatasan, terutama dalam hal membangun hubungan emosional atau menjelaskan keluhan secara detail. Kurangnya interaksi tatap muka dianggap mengurangi kedalaman komunikasi dan pemahaman antara pasien dan dokter.

Pengguna seperti Namira dan Ika menghadapi kesulitan dalam menyampaikan keluhan secara efektif, terutama jika istilah medis tidak sesuai dengan bahasa sehari-hari atau jika foto yang diunggah kurang jelas. Hal ini dapat memengaruhi akurasi diagnosis dan kualitas saran yang diberikan. Secara keseluruhan, pengalaman penggunaan Halodoc menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi, namun juga memiliki beberapa kekurangan terutama dalam hal komunikasi dan kedalaman pelayanan.

Perbaikan pada aspek-aspek ini bisa meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan kesehatan daring.

Peneliti melakukan konfirmasi data dengan dr. Mu, seorang dokter spesialis anak yang bergabung di aplikasi Halodoc. Dr. Mu membenarkan bahwa konsultasi daring memiliki aspek positif dan negatif. Positifnya, ia dapat menyelesaikan berbagai masalah pasien melalui telekomunikasi tanpa memerlukan pemeriksaan langsung. Contohnya, ketika pasien menanyakan masalah pola makan anaknya, dr. Mu dapat memberikan jawaban tanpa pemeriksaan fisik langsung. Namun, dr. Mu juga mengatakan bahwa kendala utama, yaitu ketidakmampuan untuk melakukan pemeriksaan fisik langsung, yang membatasi akurasi diagnosis hanya berdasarkan konsultasi daring. Meskipun fitur seperti videocall, pengiriman foto, dan video cukup membantu, pemeriksaan langsung tetap diperlukan untuk diagnosis yang akurat. Dr. Mu juga menyampaikan bahwa aplikasi tersebut tidak boleh menyebutkan diagnosis, karena diagnosis pasien tidak bisa dirangkum hanya dengan berbicara; pemeriksaan langsung tetap diperlukan. Sementara itu, beberapa informan mengungkapkan bahwa keterbatasan waktu menjadi masalah dalam konsultasi daring, namun dr. Mu berpendapat bahwa waktu terbatas tidak menjadi masalah besar karena pasien dapat menambahkan waktu tambahan jika diperlukan dan menyiapkan pertanyaan sebelumnya untuk menghemat waktu. Ia juga mengatakan bahwa Pasien-pasien yang berkonsultasi dengannya umumnya sudah menyiapkan pertanyaan sebelum konsultasi dimulai, sehingga waktu yang ada tidak terbuang untuk menyusun pertanyaan. Dengan cara ini, saat mereka masuk ke ruang

chat, mereka dapat langsung menjelaskan permasalahan mereka, dan dirinya hanya perlu fokus menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Dr. Mu mengatakan bahwa alasannya bergabung dengan Halodoc untuk menambah pengalaman dalam konsultasi daring dan memanfaatkan teknologi telemedicine untuk menangani berbagai kasus, termasuk yang tidak memerlukan pemeriksaan fisik langsung. Ini menunjukkan bahwa motif dokter adalah untuk memperluas kemampuannya dalam memberikan layanan medis secara daring. Motif dokter dan pengguna aplikasi Halodoc selaras dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu. Dokter menggunakan aplikasi untuk memperluas jangkauan konsultasinya dan menambah pengalaman, sementara pengguna mencari kenyamanan dan aksesibilitas layanan kesehatan. Hal ini menegaskan bahwa kebutuhan akan konsultasi yang mudah diakses merupakan motif utama bagi kedua belah pihak. Dr. Mu juga mengatakan bahwa fitur-fitur yang terdapat di Halodoc sudah cukup lengkap, seperti memberikan resep, rekomendasi pemeriksaan lanjutan dan laboratorium untuk pasien yang mengalami demam, serta mengirimkan lembar hasil laboratorium. Selain itu, ia juga bisa merujuk pasien ke dokter spesialis jika diperlukan, misalnya merujuk anak yang mengalami gangguan mata ke dokter mata. Salah satu keunggulan Halodoc adalah fleksibilitas waktu praktek. Dr. Mu dapat mengatur jadwal sesuai kebutuhan, baik setelah selesai praktek atau saat liburan, Meskipun ada batasan minimal jam praktek per minggu, jika ia tidak dapat memenuhi batasan tersebut, ia hanya perlu mengajukan cuti. Fleksibilitas ini sangat membantu dan memudahkan dalam mengelola waktu praktek. Dr. Mu juga mengungkapkan bahwa pengalamannya dalam

menangani pasien secara daring di Halodoc tidak selalu menyenangkan, Misalnya, jika pasien pada saat melakukan konsultasi, pasien mungkin tidak mengucapkan terima kasih atau langsung pergi karena mungkin situasi darurat. Tetapi dirinya memahami hal tersebut. Seperti halnya aplikasi belanja atau Gojek yang memerlukan umpan balik, seringkali pasien lupa memberikan feedback tentang kualitas layanan, namun dirinya tidak menganggapnya sebagai masalah besar atau alasan untuk merasa tidak puas.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengalaman yang dirasakan oleh pasien cukup puas terkait konsultasi online melalui Halodoc yang memberikan mereka kemudahan dan kenyamanan, serta disisi lain sebagian pengguna merasa belum puas karena tidak dilakukannya pemeriksaan langsung.

Motif pasien menggunakan aplikasi halodoc yaitu, untuk memudahkan konsultasi mengenai kesehatan tanpa harus pergi ke rumah sakit, serta ingin mengetahui gejala awal yang dialaminya untuk mendapatkan kesembuhan.

Hambatan dalam menggunakan aplikasi halodoc yaitu, sebagian pengguna Kesulitan dalam menyampaikan keluhan secara detail karena hanya dilakukan secara online tanpa adanya tatap muka langsung kepada dokter, dan waktu konsultasi yang sering dianggap terlalu singkat untuk membahas keluhan secara mendalam.

Submit Date: 10 Maret 2025

Accepted Date: 23 Maret 2025

Published Date : 14 April 2025

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W 2015. *Penelitian Kualitatif & Design Reset*. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Husnu Abadi, A.Md.,AK(Eds).(2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:CV.Pustaka Ilmu Group.hal. 123-154
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*, Pustaka Ramadhan,Bandung hal 95-96
- Levy, P. (2010). *New Media Teori dan Aplikasi* (Jakarta Timur; 1 ed.). Erlangga
- Solomon, M. R. (2011). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (Harlow; 9 ed., Vol. 9). Pearson.
- Mulyana Deddy 2024 *Teori-Teori Komunikasi Simbiosis Rekatama Media*, Bandung hal 11-15
- Vita,Nadra.M 2021 *Komunikasi Terapeutik Dialogis*,Copyright Surabaya hal 12-14
- Moleong, Lexy J. 2016 *Metodologi Penelitian Kualitatif PT Remaja Rosdakarya* Bandung
- Effendy, Onong Uchjana. 1984 *mm Komunikasi Teori dan Praktek*. Rosda Karya Bandung
- Mulyana Deddy 2012 *Ilmu Komunikasi Satu Pengantar PT. Remaja Rosdakarya*, Bandung
- Gladyshevira, W. (2021). *Studi Fenomenologi: Pengalaman Friends with Benefits pada Pengguna Tinder* (Doctoral dissertation, bulk takedown 2021).
- Maulidah, N. S., Zahira, E. E. R., Meilina, E., Rachma, H. I., & Sugiarti, R. *Konsultasi Online pada Aplikasi Telemedis dikalangan Remaja di masa Pandemi Covid-19* (Online Consultation on Telemedicine Applications for Adolescents Amid the Covid-19 Pandemic).
- Napitupulu, A. W. R. (2023). *Pengalaman Pemanfaatan Fitur Line Today (Studi Fenomenologi tentang Pengalaman Pemanfaatan Fitur Line Today dalam Pemuasan Informasi di Kalangan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fisipol UMA 2016)*.
- Prasetyo, A., & Prananingrum, D. H. (2022). *DISRUPSI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS TELEMEDICINE: HUBUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB HUKUM PASIEN DAN DOKTER: Indonesia. Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum, 6(2), 225-246.*
- Purba, F. S., Agustina, D., Andina, A., Wijaya, A. A., Siregar, F. A., & Lubis, S. A. (2023). *PANDANGAN DAN MINAT MAHASISWA UINSU TERHADAP PENGGUNAAN PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS ONLINE BERDASARKAN PENGALAMAN*. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif, 5(5)*.
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022*. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan, 2(2), 1-16.*
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). *Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID*

19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43-54.

halodoc usage in department of population and civil registration denpasar city. *Bali Medika Jurnal*, 9(3), 317-326.

Yustikawati, R. (2022). *PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC DI KALANGAN MAHASISWA Studi Fenomenologi Penggunaan Aplikasi Halodoc Di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Yvanka, V., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Pestel Dalam Reformasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, dan Administrasi Publik*, 6(2), 245-260.

Assidiq, A. M., Oktaviani, D., & Sandhi, R. A. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine. *Syntax Idea*, 4(2), 240-258.

Dakkil, M. P. A., & Destiwati, R. (2024). Komunikasi Terapeutik Pada Telemedicine Mengurangi Kecemasan Pasien Penyakit Mental Melalui Aplikasi Halodoc. *eProceedings of Management*, 11(2).

Hawa, T., Yohanes, Y. T. S., Paramita, E. P., & Miharja, D. L. (2023). PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI HALODOC TERHADAP PENINGKATAN LITERASI KESEHATAN DI KOTA MATARAM. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 4(2), 26-32.

Perwira, A. G. A. N., Permana, D. G. Y., & Werthi, K. T. (2022). Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar: Healthy application