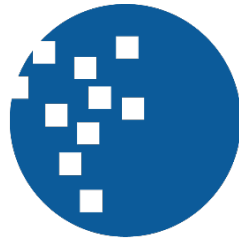


**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
PRAKTIK KOMUNIKASI KESEHATAN DI TELEMEDICINE
(Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

STEFANIE LUNARDY

00000042846

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
PRAKTIK KOMUNIKASI KESEHATAN DI TELEMEDICINE
(Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

STEFANIE LUNARDY

00000042846

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Stefanie Lunardy
NIM : 00000042846
Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:
Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Komunikasi Kesehatan di Telemedicine (Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)
merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 02 Juni 2024



(_____)
Stefanie Lunardy

HALAMAN PENGESAHAN

Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Komunikasi Kesehatan di Telemedicine (Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)

Oleh
Nama : Stefanie Lunardy
NIM : 00000042846
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 19 Juni 2024
Pukul 09.00 s.d 10.30 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Bherta Sri Eko Murtiningsih, MSi.
0301036603

Penguji



Ariel Barlian Obadyah, S.Sos., M.I.Kom.
0328058106

Pembimbing



Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M, Comm.
0317089201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2024.07.02

10:41:10 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M. Si
0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stefanie Lunardy

NIM : 00000042846

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Komunikasi Kesehatan di Telemedicine (Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)**.

Tangerang, 02 Juni 2024



(_____)

Stefanie Lunardy

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: **Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Komunikasi Kesehatan di Telemedicine (Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi dan sumber informasi kedepannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 2 Juni 2024



Stefanie Lunardy

Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Komunikasi Kesehatan di Telemedicine (Studi Kasus Psikolog dan Pasien Kesehatan Mental)

Stefanie Lunardy

ABSTRAK

Kecepatan konektivitas dalam perangkat pintar telah membawa jutaan orang di seluruh dunia untuk dapat terhubung menggunakan internet dalam kehidupan sehari-harinya. Dengan kehadirannya teknologi yang sudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama pada bidang layanan kesehatan, membuat adanya peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan mereka. Halodoc yang merupakan salah satu aplikasi telemedisin yang paling diingat digunakan pasien untuk berkomunikasi dengan dokter, mendapatkan diagnosis, hingga melakukan pengobatan tanpa harus datang ke klinik atau rumah sakit. Beberapa orang lebih memilih berbicara atau melakukan konsultasi dengan seorang psikolog secara daring. Komunikasi interpersonal khususnya diantara psikolog dan pasiennya menjadi salah satu tantangan sampai akhirnya mendapatkan kepuasan dalam berkonsultasi. Dengan adanya tantangan yang dialami dalam komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien khususnya bagian kesehatan mental melalui konsultasi di Halodoc tidak dapat diabaikan pada era digitalisasi ini. Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik penelitian yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan dokter psikolog di Halodoc dan beberapa pasien aktif berkonsultasi tentang kesehatan mental di Halodoc.

Kata kunci: Dokter-Pasien, Halodoc, Komunikasi Interpersonal



Effectiveness of Interpersonal Communication in Health Communication Practices in Telemedicine (Case Study of Psychologist and Mental Health Patients)

Stefanie Lunardy

ABSTRACT (English)

The speed of connectivity in smart devices has enabled millions of people around the world to be able to connect using the internet in their daily lives. With the presence of technology that is used in everyday life, especially in the health service sector, there has been an increase in public awareness of the importance of maintaining their health. Halodoc, which is one of the telemedicine applications that is best remembered, is used by patients to communicate with doctors, get a diagnosis, and carry out treatment without having to come to a clinic or hospital. Some people prefer to talk or consult with a psychologist online. Interpersonal communication, especially between psychologists and their patients, is a challenge until they finally get satisfaction in consulting. With the challenges experienced in interpersonal communication between doctors and patients, especially the mental health section through consultations at Halodoc, it cannot be ignored in this era of digitalization. The research was conducted using qualitative research with a case study method. The research technique used was structured interviews with psychologists at Halodoc and several patients actively consulted about mental health at Halodoc.

Keywords: *Doctor-Patient, Halodoc, Interpersonal Communication*



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT (English)</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	11
1.5.2 Kegunaan Praktis	11
1.5.3 Kegunaan Sosial.....	11
1.5.4 Keterbatasan Penelitian.....	11
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan	17
2.2.1 Komunikasi Kesehatan	17
2.2.2 Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Komunikasi Kesehatan	18
2.2.3 Computer Mediated Communication (CMC)	23
2.2.4 Komunikasi Dokter-Pasien	28
2.2.5 Telemedisin.....	30
2.3 Alur Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Paradigma Penelitian.....	34

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	34
3.3 Metode Penelitian	35
3.4 Partisipan	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Keabsahan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Subjek Penelitian	39
4.1.2 Objek Penelitian	41
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.2 Hambatan Komunikasi Interpersonal dalam komunikasi kesehatan	42
4.2.3 Komunikasi interpersonal dalam praktik komunikasi kesehatan .	48
4.2.4 Efektivitas komunikasi interpersonal dalam mengatasi hambatan komunikasi interpersonal pada praktik komunikasi kesehatan.....	53
4.3 Pembahasan	60
4.3.2 Keterbukaan.....	62
4.3.3 Penggunaan bahasa dan penulisan	63
4.3.4 Keterbatasan ekspresi atau pesan nonverbal	64
4.3.5 Keterbatasan waktu	65
4.3.6 Kepercayaan pasien terhadap psikolog	66
4.3.7 Diagnosis sementara	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Akademis	69
5.2.2 Saran Praktis.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
-------------------------------------	----



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Persentase Penggunaan Aplikasi Kesehatan	2
Gambar 1.2 Data Layanan Telemedisin Paling Favorit untuk Konsultasi Kesehatan Mental.....	3
Gambar 1.3 Logo Halodoc	4
Gambar 1.4 Data Aplikasi Kesehatan Top-of-Mind	6
Gambar 1.5 Ulasan Buruk Komunikasi Saat Konsultasi di Halodoc.....	7
Gambar 1.6 Ulasan Baik Komunikasi Saat Konsultasi di Halodoc.....	7
Gambar 2.1 Alur Penelitian.....	33

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Ujian Plagiarisme	74
Lampiran B Formulir Konsultasi Skripsi	75
Lampiran C Surat Izin Meliput.....	77
Lampiran D Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran E Coding.....	131
Lampiran F Panduan Pertanyaan Wawancara	138
Lampiran G Curriculum Vitae.....	139

