

**Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Pendidikan Sosiologi*



Disusun oleh :

Adelia Angelitha Putri

21058129/2021

PRODI PENDIDIKAN SOSIOLOGI

DEPARTEMEN SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc

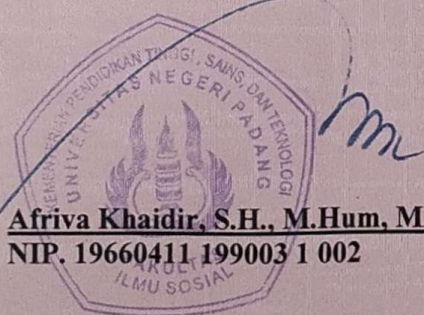
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang)

Nama : Adelia Angelitha Putri
NIM/TM : 21058129/2021
Program Studi : Pendidikan Sosiologi
Departemen : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, September 2025

Mengetahui

Dekan FIS UNP,



Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 19660411 199003 1 002

Disetujui oleh,

Pembimbing,

Lia Amelia, S.Sos., M.Si
NIP. 19890814 201903 2 014

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Sosiologi Departemen Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada Senin, 11 Agustus 2025

Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc

(Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang)

Nama : Adelia Angelitha Putri

Nim/TM : 21058129/2021

Program Studi : Pendidikan Sosiologi

Departemen : Sosiologi

Fakultas : Ilmu Sosial

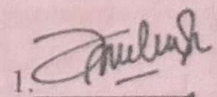
Padang, 30 September 2025

Tim Penguji

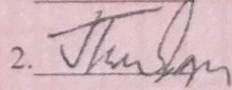
Nama

Tanda Tangan

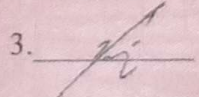
1. Ketua : Lia Amelia, S.Sos., M.Si

1. 

2. Anggota : Dr. Ikhwan, M.Si

2. 

3. Anggota : Novia Amirah Azmi, S.Kom., S.Sos., M.I.KOM

3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Adelia Angelitha Putri
Nim/TM : 21058129/2021
Program Studi : Pendidikan Sosiologi
Departemen : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial

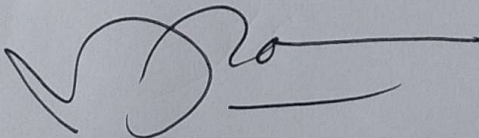
Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya yang berjudul “**Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang)**” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun Masyarakat dan Negara.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, September 2025

Mengetahui

Kepala Departemen,



Dr. Delmira Syafrini, S.Sos., MA
NIP. 198305182009122004

Saya yang menyatakan,



Adelia Angelitha Putri
NIM. 21058129

ABSTRAK

Adelia Angelitha Putri. 2021/21058129, Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang). Skripsi Program Studi Pendidikan Sosiologi, Departemen Sosiologi , Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara dokter dan pasien secara virtual melalui aplikasi Halodoc, dengan fokus pada pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital. Lahirnya aplikasi kesehatan seperti Halodoc menjadi respons atas perkembangan teknologi informasi yang memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang kesehatan. Mahasiswa sebagai generasi digital menjadi kelompok yang paling aktif dalam menggunakan layanan ini karena dinilai praktis, cepat, dan efisien. Namun, hubungan antara dokter dan pasien dalam ruang virtual memiliki dinamika tersendiri yang berbeda dengan konsultasi tatap muka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus dan didasarkan pada teori hubungan dokter dan pasien menurut David Tuckett. Teori ini menekankan bahwa hubungan antara dokter dan pasien bukanlah hubungan satu arah, melainkan proses komunikasi dua arah yang dibangun atas dasar keterbukaan, kesepakatan, empati, dan pemberdayaan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap 12 orang informan yang terdiri dari mahasiswa, dokter, dan psikolog yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi Halodoc.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi Halodoc karena dapat menghindari rasa canggung saat berkonsultasi langsung. Mereka juga merasa lebih leluasa menyampaikan keluhan kesehatan secara jujur tanpa takut dinilai. Beberapa keuntungan yang dirasakan antara lain efisiensi waktu, fleksibilitas tempat, dan aksesibilitas yang mudah. Namun, penelitian ini juga menemukan tantangan seperti keterbatasan komunikasi non-verbal, kendala teknis seperti jaringan internet, serta keterbatasan dokter dalam melakukan diagnosis fisik. Secara keseluruhan, hubungan dokter dan pasien dalam aplikasi Halodoc tetap dapat terbangun dengan baik apabila kedua pihak menunjukkan keterbukaan dan komunikasi yang aktif.

Kata Kunci : Hubungan dokter dan pasien, aplikasi Halodoc, komunikasi virtual, mahasiswa

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang)” guna memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sosiologi Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Negeri Padang. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Selama pengerjaan skripsi ini penulis selalu mendapat arahan dan bimbingan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta saya Ibu Syafrida dan Ayah Amri Edison yang tidak berhenti mendoakan perjalanan saya, memberikan saya motivasi, serta selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya kepada saya terutama selalu mendukung saya selama menempuh Pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
2. Kepala Departemen Sosiologi FIS, Universitas Negeri Padang, Ibu Dr. Delmira Syafrini, S.Sos., M.A.

3. Bapak Dr. Ikhwan, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama perkuliahan.
4. Ibu Lia Amelia S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang begitu baik membimbing, mengarahkan, serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dosen Penguji Skripsi, Bapak Dr. Ikhwan, M.Si dan Ibu Novia Amirah Azmi, S.Kom., S.Sos., M.I.Kom. yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga membantu penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap Staf Administrasi Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial yang membantu penulis selama perkuliahan dan membantu administrasi penulis selama perkuliahan.
7. Informan-informan terlibat dalam skripsi ini, yang bersedia meluangkan waktu dan kesempatan untuk menceritakan pengalamannya yang sangat berguna bagi penyusunan skripsi ini. Semoga informasi yang kalian berikan bisa bermanfaat untuk semuanya.
8. Terimakasih kepada diri saya sendiri yaitu Adelia Angelitha Putri yang selalu semangat, tidak putus asa, meskipun banyak rintangan yang dilalui dan overthingking setiap hari namun tetap optimis dapat menyelesaikan ini dengan baik.
9. Kepada teman-teman khususnya sahabat saya selama di perkuliahan yaitu Deswita Arta Novia, Amira Azizah, Meisy Tanjung, dari awal semester sampai akhir

semester menjadi sahabat yang sangat baik, yang selalu memberikan saya support selama perkuliahan serta selalu menemani dan menghibur penulis dari awal perkuliahan, dan selalu menjadi teman diskusi yang baik bagi penulis.

10. Sahabat masa SMA saya yaitu Juliani yang sampai saat ini selalu baik kepada penulis tidak pernah berubah dari SMA sampai saya sudah kuliah selalu memberikan kabar meskipun jarak jauh, menjadi sahabat yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama di perkuliahan baik melalui WA maupun secara langsung.

11. Terakhir kepada seseorang yang spesial di hidup saya dengan NIM 21073112, yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mengajarkan cara agar selalu menjadi orang yang optimis dan tidak mudah berputus asa.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini belum sampai pada kata sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis berharap akan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca.

Padang, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error!
---	---------------

Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	Error!
---	---------------

Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	Error!
---	---------------

Bookmark not defined.

ABSTRAK	ii
----------------------	-----------

KATA PENGANTAR.....	iii
----------------------------	------------

DAFTAR ISI.....	vi
------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR.....	viii
---------------------------	-------------

DAFTAR TABEL	ix
---------------------------	-----------

BAB I.....	1
-------------------	----------

A. Latar Belakang	1
--------------------------------	----------

B. Batasan dan Rumusan Masalah.....	10
--	-----------

C. Tujuan	12
------------------------	-----------

D. Manfaat	12
-------------------------	-----------

BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
------------------------------------	-----------

A. Kajian Teori.....	14
B. Batasan Konseptual.....	17
1. Hubungan Sosial.....	17
2. Hubungan Dokter dan Pasien	22
3. Aplikasi Halodoc	24
C. Penelitian Relevan	28
D. Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian	35
B. Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	36
C. Pemilihan Informan	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Triangulasi Data	47
F. Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	51
B. Hasil Penelitian	63
C. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	86

Daftar Pustaka.....	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pasien mengecek tingkat Stres Pada Aplikasi Halodoc	7
Gambar 1. 2 Pasien menceritakan keluhan penyakit kepada dokter melalui chat	7
Gambar 2. 1 Fitur Chat dengan Dokter	26
Gambar 2. 2 Fitur Toko kesehatan	26
Gambar 2. 3 Fitur Asuransi	27
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	31
Gambar 3. 1 Wawancara Bersama MHY (Mahasiswa S1 Ilmu komunikasi)	44
Gambar 3. 2 wawancara Bersama RDP (Mahasiswa S1 Pendidikan Sosiologi)	44
Gambar 3. 3 wawancara Bersama DAN (Mahasiswa S1 Pendidikan Sosiologi)	45
Gambar 3. 4 wawancara Bersama SN (Mahasiswa S1 Pendidikan Sosiologi)	45
Gambar 3. 5 wawancara Bersama MC (Mahasiswa S1 PPKN)	46
Gambar 4. 1 Konsultasi Chat Pasien dengan Dokter	66
Gambar 4. 2 Dokter menanggapi keluhan pasien dengan ramah	71
Gambar 4. 3 Dokter menyambut dengan sopan pada saat pasien berkonsultasi	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Profil Informan Penelitian.....	39
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, penggunaan internet dan perangkat mobile kini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari lebih dari 250 juta penduduk Indonesia (Alfaruqy & Irwansyah, 2022). Berdasarkan data yang dirilis oleh We Are Social pada Januari 2025, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat mencapai 212 juta orang. Dari jumlah tersebut, 143 pengguna aktif menggunakan media sosial menjadi ruang publik virtual yang ramai dan dinamis (Meylani et al., 2021).

Menurut Yuningsih (2024), teknologi informasi merupakan faktor utama yang mendorong perubahan dalam berbagai aspek budaya. Berbagai sektor kehidupan seperti keluarga, tempat kerja, pendidikan, pertemanan, kegiatan keagamaan, politik, kesehatan dan lainnya, semuanya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi komunikasi. Hubungan antara manusia yang sebelumnya langsung, kini lebih banyak digantikan oleh hubungan antara manusia dengan teknologi. Hal ini seringkali tidak disadari, dan pada kenyataannya, teknologi dapat mengurangi hubungan langsung dengan orang-orang di sekitar kita.

Perkembangan teknologi dan akses informasi telah mengubah hubungan antara dokter dan pasien. Awalnya satu arah, kini menjadi dua arah dan bahkan tidak memerlukan kehadiran fisik. Hubungan ini dapat dilakukan

kapan saja dan di mana saja, tidak terbatas oleh ruang dan waktu (Nugroho, 2016). Hal ini menunjukkan adanya perubahan dalam bentuk, sifat, dan pola hubungan antara dokter dan pasien yang selama ini terjalin. Seakan-akan, dokter dapat "terhubung" dengan setiap rumah dan memberikan diagnosa terhadap keluhan kesehatan masing-masing individu (Alfaruqy & Irwansyah, 2022).

Menurut Arief Priyo Nugroho (2016), hubungan sosial merupakan hubungan yang dinamis dan menyangkut hubungan antara orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia. Tanpa adanya hubungan sosial maka tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. Suatu hubungan sosial dapat berjalan dengan lancar jika memenuhi dua syarat yaitu adanya kontak sosial dan komunikasi.

Hubungan antara dokter dan pasien melalui platform *online* dengan berbagai saluran komunikasi kini semakin diterima dan dipercaya oleh pasien. Dalam hubungan tradisional secara tatap muka, seringkali dokter dan pasien memiliki pandangan yang berbeda mengenai makna dari kondisi kesehatan pasien. Pandangan tentang kondisi kesehatan, atau *illness*, adalah pemahaman pribadi seseorang terhadap gejala atau keluhan kesehatan yang dialami (Sapoetri & Pannindriya, 2019).

Pada hubungan langsung, dokter seringkali cenderung mendominasi dengan perspektif mereka tentang *disease* (penyakit), yang hanya menekankan

pada apakah penyakit tersebut bisa disembuhkan atau tidak, tanpa banyak mempertimbangkan pandangan atau pengalaman pasien (Sapoetri & Pannindriya, 2019). Berbeda dengan hubungan yang digambarkan melalui dunia maya, hubungan dunia maya antara pasien dan dokter merujuk pada komunikasi dan layanan kesehatan yang dilakukan secara daring melalui berbagai aplikasi digital (Imran et al., 2021). Pasien merasa lebih dipahami atas keluhannya dan dapat mencari informasi tambahan jika merasa respon dokter tidak cukup. Teknologi informasi memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memahami keluhan kesehatan yang sering diabaikan. (Nugroho, 2016).

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola hubungan antara dokter dan pasien. Jika sebelumnya hubungan tersebut umumnya terjalin melalui pertemuan langsung, kini media digital telah menjadi alternatif yang semakin diminati. Pertemuan tatap muka tidak lagi dianggap sebagai satu-satunya cara untuk membangun relasi dengan tenaga medis. Dalam konteks ini, teknologi berperan penting dalam menciptakan kesan bahwa hubungan antara dokter dan pasien dapat berlangsung dengan lebih nyaman dan memuaskan, khususnya dari sudut pandang pasien (Alfaruqy & Irwansyah, 2022). Fenomena ini terlihat dari bagaimana berbagai platform digital, seperti situs web dan media sosial penyedia layanan kesehatan, menampilkan sikap dokter yang ramah, terbuka, dan siap memberikan perhatian penuh terhadap keluhan (Sapoetri & Pannindriya, 2019).

Di Indonesia, Halodoc adalah salah satu aplikasi *telemedicine* yang paling populer di kalangan masyarakat. Sekitar 71% pengguna memilih aplikasi ini untuk berbagai layanan, termasuk konsultasi dengan dokter, pembelian obat, janji temu rumah sakit, serta fitur kesehatan lainnya. Aplikasi *telemedicine* Alodokter berada di posisi kedua dengan persentase penggunaan sebesar 56%. Sementara itu, 30% responden memanfaatkan Klik Dokter, 13% memilih Good Dokter, dan sisanya 12% menggunakan Yesdok sebagai layanan *telemedicine* pilihan mereka (Hapsari et al., 2023).

Aplikasi Halodoc menawarkan berbagai fitur, seperti konsultasi *online*, pengingat obat, dan akses informasi kesehatan, yang dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut (Perwira et al., 2022). Pada fitur konsultasi *online*, pasien dapat dengan mudah menghubungi dokter tanpa harus pergi ke rumah sakit atau klinik. Selain itu, pengingat obat membantu pasien untuk mematuhi jadwal pengobatan mereka, yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas terapi.

Salah satu keuntungan dari aplikasi Halodoc adalah kemampuan untuk mengakses riwayat konsultasi dengan dokter, meskipun aplikasi Halodoc telah dihapus, selama akun yang digunakan tetap sama dengan saat registrasi maka riwayat konsultasi pasien dengan dokter tidak akan hilang. Riwayat konsultasi ini sangat berguna bagi pasien untuk memeriksa kembali percakapan dengan dokter apabila gejala yang dialami serupa. Fitur konsultasi dokter umum secara

gratis, meskipun terbatas pada durasi 30 menit, menjadi alasan utama bagi pasien untuk mengunduh aplikasi tersebut. Selain itu, pasien juga diberi kebebasan untuk memilih dokter yang akan menangani keluhannya (Jannah et al., 2021) .

Di Kota Padang, salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan aplikasi Halodoc yaitu Rumah Sakit Ibnu Sina pada tanggal 27 desember 2018 sampai sekarang. Temuan penelitian Sofiah Rilma Nisza (2021), mengungkapkan bahwa Ibnu Sina merupakan Rumah Sakit pertama dan memiliki banyak pasien Halodoc di Kota Padang. Pasien yang menggunakan aplikasi Halodoc yaitu pasien yang berusia 20 tahun, yang mayoritasnya yaitu mahasiswa.

Setiap kategori usia dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara *online*, termasuk anak muda atau mahasiswa. Selama masa studi, mahasiswa dapat sangat rentan dengan berbagai penyakit akibat dari tekanan psikologis ataupun gaya hidup (Jannah et al., 2021). Anak muda saat ini adalah generasi yang lahir pada era teknologi digital dan sangat terampil dalam mengaplikasikannya. Sehingga saat ini mahasiswa mulai banyak menggunakan layanan kesehatan *online* karena mendapatkan kemudahan memperoleh informasi.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Azizah, Mahasiswa Sosiologi) pada tanggal 12 Desember 2024 Faktor kemudahan dan

keterjangkauan akses menyebabkan mahasiswa FIS UNP memanfaatkan aplikasi Halodoc sebagai alternatif mencari referensi informasi kesehatan yang diinginkannya. Salah satu fitur yang menarik adalah kemampuannya dalam mengukur tingkat stres, yang menjadi salah satu indikator penting dalam menjaga kesehatan mental. Di dalam aplikasi, terdapat berbagai tes atau kuis untuk membantu mahasiswa menilai kondisi emosional atau tingkat stres mereka, dengan metode yang mudah diakses kapan saja tanpa perlu ke klinik atau rumah sakit. Ini memberi kenyamanan dan kepraktisan bagi mahasiswa yang mungkin merasa kesulitan atau tidak mau untuk melakukan pengecekan secara langsung.

Halodoc memungkinkan mahasiswa untuk langsung berkomunikasi dengan dokter melalui fitur chat. Hal ini menjadi solusi tepat bagi mereka yang ingin berkonsultasi tentang keluhan kesehatan tanpa harus mengantri di rumah sakit atau klinik. Cukup dengan memilih dokter spesialis yang diinginkan, pasien bisa mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban secara *real-time*, serta mendapatkan saran medis yang tepat sesuai keluhan yang mereka alami. Seperti uraian chat Dokter dan Pasien pada **gambar 1.2**.

Mahasiswa pengguna Aplikasi Halodoc dimudahkan dalam pengobatan dan pengecekan Tingkat stres yang dialaminya. Seperti **gambar 1**. Dimana Pasien mengecek tingkat stres pada aplikasi Halodoc.



Gambar 1. 1 Pasien mengecek tingkat Stres Pada Aplikasi Halodoc
(Sumber: dokumentasi pribadi)



Gambar 1. 2 Pasien menceritakan keluhan penyakit kepada dokter melalui chat
(Sumber: dokumentasi pribadi)

Hasil wawancara dengan informan mengungkapkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki banyak keunggulan yaitu lebih praktis serta dapat cek kesehatan dari rumah saja tanpa harus kerumah sakit. Aplikasi Halodoc dapat

memberikan layanan kesehatan yang terbaik terutama dalam konsultasi kepada dokter mengenai keluhan penyakit, terutama mengenai cek tingkat stres, yaitu dokter memberikan rekomendasi yang dapat mengatasi stres tersebut, terutama hanya aplikasi Halodoc yang menyediakan fitur cek tingkat stres (Annisa Febriana Yasmin, Mahasiswa, 19 tahun). Informan lain menyatakan bahwa Halodoc mempermudah pasien dalam menyampaikan keluhan, terutama masalah internal. Dengan jaminan kerahasiaan, pasien merasa aman dan nyaman saat berkonsultasi (Azizah, Mahasiswa, 19 Tahun).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa informan mahasiswa FIS UNP di Kota Padang banyak menggunakan aplikasi Halodoc dalam mengakses layanan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam berkonsultasi dengan dokter secara *online* serta keleluasaan dalam menyampaikan keluhan penyakit secara detail tanpa rasa malu. Dari wawancara awal tersebut, dapat dilihat bahwa mahasiswa merasakan adanya kenyamanan dan efektivitas dalam menjalin komunikasi dengan dokter melalui Halodoc, terutama dalam menangani keluhan psikologis seperti stres.

Penelitian mengenai hubungan dokter dan pasien melalui aplikasi Halodoc ini diantaranya, Studi yang dilakukan oleh Nurma Murti Hapsari, dkk (2023) mengungkapkan bahwa kenyamanan yang dirasakan, persepsi manfaat, dan kualitas informasi semuanya mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Halodoc. A.A. Gde Agung Nanda Perwira, dkk, (2022),

menguraikan dalam penelitiannya bahwa aplikasi Halodoc Health sangat membantu masyarakat khususnya dalam melaksanakan pencegahan dan pengobatan masalah kesehatan yang mereka alami. Studi oleh Aninda Rose Novila (2009) menjelaskan bahwa terdapat tiga pola hubungan dokter dan pasien yaitu model aktif pasif, model rekayasa dan model bimbingan (Novila, 2009).

Feby Permatasari (2023) menjelaskan bahwa kepuasan dalam berkomunikasi pada aplikasi Halodoc, pasien dapat menjelaskan dengan terbuka kepada dokter mengenai masalah kesehatan karena dokter yang ramah dan cepat tanggap sehingga pasien sangat merasa terbantu dengan cara penyampaian dokter serta interaksi berjalan lancar karena tidak ada kesulitan dalam menjawab pertanyaan dari pasien (Permatasari, 2023). Muhammad Rio Fariza (2021), menguraikan penelitiannya bahwa 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 (Fariza, 2021).

Setelah melakukan telaah kajian pustaka diatas, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, dimana penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada persepsi pengguna aplikasi Halodoc terhadap kemudahan

berkomunikasi antara pasien dan dokter. sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan lebih fokus terhadap hubungan dokter dan pasien pada aplikasi Halodoc. Dengan demikian, kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap bentuk dan pola hubungan dokter dan pasien dalam ruang digital, yang dianalisis menggunakan Model Hubungan Dokter-Pasien Tuckett, khusus pada mahasiswa FIS UNP di Kota Padang.

Penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti, karena seiring dengan perkembangan zaman mengakibatkan terjadinya perubahan pada hubungan dokter dan pasien khususnya di Kota Padang, yaitu saat melakukan konsultasi kesehatan kepada dokter pasien tidak harus ke rumah sakit, namun dapat menggunakan aplikasi Halodoc untuk berkonsultasi mengenai penyakit yang dialami. Tak hanya itu, penelitian yang penulis lakukan menambah khasanah kajian mengenai topik di atas. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk mengkaji permasalahan di atas dengan judul “ Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang)”

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk membatasi dan memfokuskan ruang lingkup penelitian agar sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti membatasi penelitian pada Hubungan Dokter dan Pasien melalui Aplikasi Halodoc (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang) dengan tujuan tetap terfokus pada permasalahan dan

tujuan utama penelitian untuk mendeskripsikan hubungan dokter dan pasien melalui Aplikasi Halodoc pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang.

Adapun rentang usia informan berkisar antara 19 hingga 24 tahun, yang merupakan usia produktif dan mengetahui berbagai aplikasi berbasis daring. Selain itu, informan dalam penelitian ini memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Halodoc, baik dalam bentuk konsultasi kesehatan melalui fitur chat, telepon, maupun video call. Dengan kata lain, mereka tidak hanya mengetahui aplikasi tersebut secara umum, tetapi juga pernah berhubungan langsung dengan dokter melalui platform tersebut.

Selain mahasiswa sebagai pengguna, peneliti juga melibatkan informan dari kalangan profesional medis, yaitu dokter dan psikolog yang memberikan layanan konsultasi di aplikasi Halodoc. Keterlibatan dua pihak ini pasien dan tenaga medis memungkinkan peneliti memperoleh gambaran hubungan dokter dan pasien secara lebih utuh dan mendalam.

Aplikasi Halodoc sebagai salah satu layanan kesehatan yang menggunakan teknologi untuk memberikan perawatan kesehatan jarak jauh menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut mengingat aplikasi Halodoc ini dokter dan pasien tidak harus berhubungan secara langsung namun dapat menggunakan teknologi dalam berinteraksi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana hubungan dokter dan pasien secara

virtual melalui aplikasi Halodoc, termasuk keuntungan dan tantangan yang mereka rasakan?

C. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana hubungan dokter dan pasien secara virtual melalui aplikasi Halodoc, serta mengidentifikasi keuntungan dan tantangan yang dirasakan kedua belah pihak.

D. Manfaat

Penelitian mengenai hubungan dokter dan pasien melalui aplikasi Halodoc (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIS UNP di Kota Padang) diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia Pendidikan baik secara akademis maupun secara praktis, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan secara akademis dapat menjadi referensi selanjutnya terutama pada bidang Sosiologi Kesehatan. Serta dapat dijadikan sebagai landasan dan pedoman bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dalam penelitian hubungan dokter dan pasien melalui aplikasi Halodoc.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan ini juga dapat digunakan oleh pengembang aplikasi dan penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan efektivitas

komunikasi dengan pengguna muda, khususnya mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana hubungan dokter dan pasien terbentuk melalui aplikasi Halodoc. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan, baik dari mahasiswa FIS UNP sebagai pengguna maupun dari pihak dokter dan psikolog sebagai pemberi layanan, ditemukan bahwa interaksi yang terjadi tidak hanya bersifat teknis atau medis, tapi juga melibatkan rasa saling percaya, kenyamanan, dan kerja sama. Meskipun dilakukan secara virtual, hubungan ini tetap bisa berlangsung dengan baik dan bermakna.

Dalam teori yang dikembangkan oleh David Tuckett, hubungan dokter dan pasien seharusnya tidak bersifat satu arah. Sebaliknya, hubungan itu dibentuk melalui proses negosiasi makna, di mana pasien dan dokter sama-sama berperan aktif dalam menyampaikan, memahami, dan menyepakati langkah-langkah yang akan diambil. Hubungan yang sehat menurut Tuckett terdiri dari empat unsur utama, yaitu keterbukaan, kesepakatan, empati, dan pemberdayaan. Keempat unsur ini semuanya ditemukan dalam hasil penelitian yang dilakukan.

Pasien merasa lebih nyaman menyampaikan keluhan lewat chat karena bisa lebih jujur, tidak malu, dan punya waktu untuk merangkai kata-kata. Ini menunjukkan adanya keterbukaan. Dalam sesi konsultasi, banyak pasien yang

sudah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu, lalu berdiskusi dengan dokter hingga mencapai kesepakatan soal tindakan medis atau obat yang diberikan. Sikap dokter yang ramah, sabar, dan tidak terburu-buru membuat pasien merasa dipahami dan didengarkan ini menunjukkan adanya empati. Terakhir, pasien juga merasa lebih paham tentang kondisi kesehatannya karena dokter memberikan penjelasan tambahan, bukan sekadar memberi resep. Ini menunjukkan bahwa proses konsultasi juga mengandung unsur pemberdayaan.

Dengan demikian, hubungan antara dokter dan pasien yang terbentuk melalui aplikasi Halodoc tidak hanya mempermudah akses layanan kesehatan, tetapi juga mampu membangun relasi yang positif dan partisipatif. Teknologi digital dalam hal ini bukan sekadar alat bantu, tetapi menjadi ruang interaksi baru yang tetap bisa menghadirkan kehangatan dan rasa saling menghargai. Selama komunikasi dilakukan secara terbuka dan setara, aplikasi seperti Halodoc dapat menjadi sarana efektif untuk membangun hubungan medis yang berkualitas.

Penelitian ini membuktikan bahwa hubungan sosial, bahkan yang berbasis teknologi sekalipun, tetap bisa dijalani dengan baik jika masing-masing pihak saling terbuka dan terlibat. Dalam konteks mahasiswa yang menjadi pengguna utama dalam studi ini, Halodoc memberikan kemudahan dalam berkonsultasi tanpa harus merasa canggung atau tertekan. Hal ini penting

untuk terus dikembangkan, terutama di tengah gaya hidup yang serba cepat dan kebutuhan akan layanan kesehatan yang praktis namun tetap manusiawi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup subjek, yang hanya melibatkan mahasiswa FIS UNP dan dua tenaga medis dari Aplikasi Halodoc. Selain itu, pendekatan kualitatif membuat hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan ke semua pengguna Halodoc atau institusi lain. Namun, hasil ini tetap memberikan gambaran kontekstual yang dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran untuk pihak-pihak terkait. Pertama, bagi para pengguna, khususnya mahasiswa, penting untuk menggunakan aplikasi Halodoc dengan aktif dan terbuka. Jangan ragu untuk bertanya dan menyampaikan keluhan secara jujur agar dokter dapat memberikan bantuan yang tepat.

Kedua, bagi dokter dan psikolog yang melayani pasien di aplikasi, penting untuk terus menjaga gaya komunikasi yang ramah dan tidak kaku. Walaupun dilakukan secara virtual, kehadiran secara emosional tetap sangat dibutuhkan pasien. Empati dalam komunikasi tetap menjadi kunci utama dalam menciptakan rasa nyaman.

Ketiga, bagi pihak pengembang aplikasi Halodoc, disarankan untuk terus mengembangkan fitur yang mendukung komunikasi dua arah secara lebih

optimal. Misalnya dengan menambahkan catatan ringkasan konsultasi atau fitur edukasi singkat pasca konsultasi agar pasien semakin memahami kondisi kesehatannya.

Keempat, untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa dikembangkan dengan membandingkan aplikasi Halodoc dengan aplikasi telemedicine lain, atau melihat pengaruh jangka panjang dari hubungan dokter dan pasien berbasis digital terhadap pemulihan pasien.

Kelima, bagi institusi pendidikan, khususnya perguruan tinggi, penting untuk memberikan literasi digital terkait kesehatan. Mahasiswa perlu dibekali dengan kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan tenaga medis, agar lebih bijak dan mandiri dalam menjaga kesehatannya di era digital ini.

Daftar Pustaka

- Alfaruqy, Z., & Irwansyah, I. (2022). Aplikasi Halodoc sebagai Bentuk dari Konstruksi Sosial dalam Media Baru di Masa Pandemi Covid 19. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2835. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6379>
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Bab II Gambaran Umum Perusahaan / Instansi*. July, 1–23. https://kc.umn.ac.id/id/eprint/17549/4/BAB_II.pdf
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Azrumi El Ghazali, & Sarah Samaria. (2024). Pengaruh Konten Instagram Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Gen Z. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 333–346. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i2.1159>
- Elly M. Setiadi, U. K. (2011). *Pengantar Sosiologi*. Prenada Media Group.
- Fariza, M. R. (2021). *Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc*. UIN AR-RANIRY.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan Pada Pengguna Aplikasi Kesehatan*.
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhardi, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363>

- Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *E-Journal an-Nuur: The Journal of Islamic Studies*, 13, 1–6.
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Imran, M., Paidi, Aryani, K., & Lubis, A. A. (2021). *Penggunaan Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. 3(2), 120–125.
- Jannah, S. R., Husain, F., Iswari, R., & Arsi, A. A. (2021). Pemanfaatan Mobile Health (Mh) dan Dampaknya Pada Perilaku Kesehatan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Sosiologi Nusantara*, 7(1), 181–192. <https://doi.org/10.33369/jsn.7.1.181-192>
- Lisnarini, N., Suminar, J. R., & Setianti, Y. (2023). Keunggulan dan Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi Telemedicine Halodoc. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 4(3), 176. <https://doi.org/10.24014/pib.v4i3.25231>
- Luthfiyah, M. F. &. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- Majid, A. (2017). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Aksara Timur.
- Meylani, E., Waleleng, G. J., & Kalangi, J. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/35849>
- Muzaham, F. (1995). *Sosiologi Kesehatan*. Universitas Indonesia.
- Novila, A. R. (2009). *Pola Interaksi Dokter Pasien (Studi Kualitatif tentang Interaksi Dokter dan Pasien di*

- Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo, Surabaya*). Universitas Airlangga.
- Nugroho, A. P. (2016). Dokter Google: Interaksi Dokter-Pasien Di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 3(1), 16. <https://doi.org/10.22146/jps.v3i1.23523>
- Permatasari, F. (2023). *Persepsi Pengguna Aplikasi Halodoc Terhadap Kemudahan Berkomunikasi Antara Pasien dan Dokter*. Universitas Lampung.
- Perwira, A. A. G. A. N., Permana, D. G. Y., & Werthi, K. T. (2022). Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Bali Medika Jurnal*, 9(3), 317–326. <https://doi.org/10.36376/bmj.v9i3.301>
- Prof, & . Dr. Soerjono Soekanto, Dra. Budi Sulistyowati, M. A. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sapoetri, A., & Pannindriya, T. (2019). Stretched Social Interaction by Nowadays Doctor Through Instagram as Social Media. *Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 5(2), 121–140.
- 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. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.103>
- Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT KANISIUS.
- Sawala, B. (2015). *Komunikasi Kesehatan di Indonesia: Prospek, Tantangan, dan Hambatan*.
- Soekanto, S. (1990). *Pengantar Sosiologi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sulistyowati, S. S. & B. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Sunarto, K. (2004). *Pengantar Sosiologi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Yesidora, A. (2025). *Gen Z dan Milenial Mulai Sadar Kesehatan, Aplikasi Halodoc Paling Banyak Dipakai*. Artikel ini telah tayang di [Katadata.co.id](https://katadata.co.id) dengan judul “Gen Z dan Milenial Mulai Sadar Kesehatan, Aplikasi Halodoc Paling Banyak Dipakai” , <https://katadata.co.id/digital/st>. Katadata. <https://katadata.co.id/digital/startup/6790b1597feec/gen-z-dan-milenial-mulai-sadar-kesehatan-aplikasi-halodoc-paling-banyak-dipakai>
- Yuningsih, A. (2024). *Proses Konsultasi Kesehatan dengan Aplikasi Halodoc*. 606–613.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Yusuf, S. S., Prandhanawati, A., & Listyorini, S. (2021). *Pengaruh Brand Awareness dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Halodoc*. 41–47. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8324/>