



Efektivitas Komunikasi Pada Aplikasi Alodokter Sebagai Media Konsultasi Kesehatan Secara Online

Surya Ade Pratama¹, Anang Anas Azhar², Indira Fatra Deni³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

suryadepratama@gmail.com¹, ananganas@uinsu.ac.id², indirafatra@uinsu.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas komunikasi pada aplikasi Alodokter sebagai media konsultasi kesehatan secara *online*. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dan teori new media. Jenis penelitian pada skripsi ini yaitu kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasaya komunikasi yang dilakukan pada aplikasi Alodokter cukup efektif tetapi tidak semua konsultasi yang dilakukan pada aplikasi alodokter efektif. Karena dalam beberapa keluhan pasien lebih baik melakukan konsultasi secara langsung.

Kata Kunci: Efektivitas, Alodokter, Media, Konsultasi kesehatan, Online

PENDAHULUAN

Dalam era digital ini, masyarakat lebih condong menggunakan media sosial dibandingkan media cetak atau elektronik, memungkinkan penyebaran informasi yang lebih efisien melalui internet. Media komunikasi, seperti konsultasi kesehatan online, banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang, termasuk kesehatan, memungkinkan konsultasi tanpa harus datang ke rumah sakit. Telekonsultasi, seperti yang dilakukan melalui Alodokter, merupakan layanan konsultasi jarak jauh dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), telah dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan sejak 2012 untuk meningkatkan akses kesehatan masyarakat, terutama di daerah terpencil.

Alodokter, sebagai aplikasi kesehatan online di Indonesia, menjadi populer karena kemudahan penggunaan melalui gadget dan internet. Penggunaannya semakin signifikan saat pandemi Covid-19, memungkinkan akses cepat dan akurat terhadap informasi kesehatan tanpa perlu keluar rumah. Meskipun banyak yang beralih ke layanan digital karena larangan keluar rumah, perlu dipertimbangkan efektivitas komunikasi dan hambatan yang mungkin terjadi, seperti keterbatasan dalam mendiagnosis pasien secara langsung.

Penggunaan Alodokter di masyarakat menjadi tren untuk konsultasi dengan dokter tanpa harus bertemu tatap muka. Meskipun lebih terjangkau daripada konsultasi langsung ke rumah sakit, perlu diperhatikan bagaimana komunikasi yang terjalin dan kemungkinan hambatan, seperti diagnosa yang kurang tepat dibandingkan dengan konsultasi langsung. Pertanyaannya, seberapa efektif konsultasi kesehatan online dibandingkan dengan tatap muka langsung dengan dokter, dan apa hambatan yang dihadapi oleh pasien dalam interaksi dan penerimaan informasi di Alodokter.

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi deskriptif dengan metode kualitatif, fokus pada pengamatan fenomena alami. Menurut Bogdan dan Taylor (1982), penelitian ini menghasilkan data deskriptif baik dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati (Zuhri, 2021:30). Creswell (1998) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan proses dan pemahaman berbasis metodologi untuk menyelidiki fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam metode ini, peneliti diharapkan menggambarkan secara rinci, menyelidiki kata-kata, dan membuat laporan terperinci tentang persepsi responden yang sedang melakukan studi dalam situasi alami (Murdiyanto, 2020:19).

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu lokasi dimana lokasi penelitian atau tempat erlangsungnya penelitian ini terlaksana untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Untuk lokasi penelitian, peneliti melakukan penelitian ini di Medan Sumatera Utara. Waktu penelitian ini di mulai pada bulan April 2023 s/d juli 2023.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, dimana peneliti menggunakan tiga pendekatan. Pertama, Observasi Teknik observasi adalah kegiatan menggunakan pancaindra, seperti penciuman, penglihatan, dan pendengaran, untuk memperoleh informasi guna menjawab pertanyaan penelitian (Muhammad Rizal Paleviannur dkk, 2022:130).

Kedua, Teknik wawancara adalah metode yang umumnya dilakukan melalui komunikasi langsung dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada responden atau informan (Pinton) dkk,2020:86). Ketiga, Menurut Bogdan, teknik dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi, yang berisi informasi relevan dengan objek penelitian (Amtai Alasan, 2021:138).

Teknik Analisis Data

pada penelitian ini, penulis menggunakan tiga jenis teknik analisis data, di antaranya yaitu, Reduksi Data, reduksi data adalah proses merangkum dan memilih informasi penting untuk menemukan pola dan tema utama. Teknik ini mempermudah peneliti dalam menganalisis data lebih lanjut. Peralatan yang digunakan bisa berupa komputer, notebook, rekaman suara, dan smartphone. Penyajian Data penyajian data bertujuan untuk mengorganisasi dan menyusun pola hubungan data agar mudah dipahami. Penyajian bisa dilakukan dalam bentuk tabel, grafik atau pictogram. Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data, yang bisa berubah seiring dengan bukti baru yang ditemukan. Kesimpulan ini dapat menjawab rumusan masalah atau sebaliknya, tidak menjawab sama sekali.

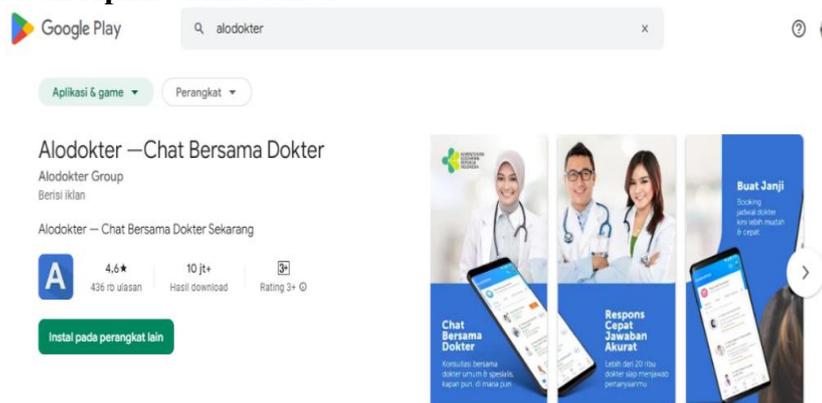
Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data bertujuan untuk memvalidasi data dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan dua metode validasi yaitu, Triangulasi Sumber data tujuannya untuk meningkatkan kekuatan teori dan interpretasi dengan memeriksa data melalui berbagai sumber, teknik, dan waktu. Ini membantu peneliti memperoleh sudut pandang berbeda untuk mencapai pemahaman yang lebih luas dan kebenaran yang dapat diandalkan. Triangulasi Metode, suatu metode yang melibatkan perbandingan data menggunakan pendekatan berbeda seperti wawancara, observasi, dan survei. Metode ini memastikan kebenaran informasi dengan menggunakan berbagai teknik, seperti wawancara bebas dan terstruktur, serta melibatkan informan yang berbeda.

Hasil Dan Pembahasan

A. Deskripsi Aplikasi Alodokter

1. Profil Aplikasi Alodokter



Alodokter merupakan aplikasi yang berjalan pada bidang layanan kesehatan. Aplikasi ini didirikan oleh Suci Arumsari. Suci Arum Sari merupakan pengusaha startup yang lahir pada 25 Juli 1986 di Jakarta. Alodokter merupakan sebuah situs dan aplikasi yang menyediakan layanan kesehatan serta informasi tentang kesehatan yang berguna bagi pasien untuk mencari informasi tentang keluhan kesehatan pasien. Alodokter sendiri sudah digunakan oleh masyarakat Indonesia lebih dari 30 juta pengguna aktif setiap bulannya. Selain itu dokter yang tersedia di alodokter juga sudah lebih dari 80 ribu dokter yang telah bergabung sejak tahun 2014. Maka dari itu aplikasi kesehatan ini yaitu alodokter merupakan platform layanan kesehatan digital nomor satu yang ada di Indonesia. Informasi yang disediakan oleh aplikasi alodokter juga mudah dipahami, akurat dan dapat diakses dimana saja, kapan saja dan siapa saja. Informasi yang ada di dalam aplikasi Alodokter menggunakan bahasa Indonesia yang disusun agar mempermudah pengguna dalam memahami oleh pasien serta sudah ditinjau oleh dokter yang berkompeten.

2. Fitur Utama Aplikasi Alodokter

- Chat atau Konsultasi Online: Memungkinkan pengguna berkonsultasi langsung dengan dokter terkait keluhan kesehatan.
- Penjadwalan Konsultasi dan Pencarian Rumah Sakit: Fitur untuk membuat janji dengan dokter dan mencari rumah sakit pilihan.
- Artikel Kesehatan: Menyediakan informasi kesehatan yang terpercaya, lengkap, dan ditulis oleh dokter profesional.
- Asuransi Kesehatan: Memberikan layanan proteksi kesehatan berbasis asuransi.
- Layanan E-commerce Kesehatan: Mempermudah pembelian obat dan kebutuhan medis lainnya langsung melalui aplikasi.

B. Efektivitas Komunikasi Pasien Dengan Dokter Pada Aplikasi Alodokter.

Penelitian ini membahas efektivitas komunikasi antara pasien dan dokter melalui aplikasi Alodokter sebagai media konsultasi kesehatan online. Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk menyampaikan keluhan melalui chat, gambar, dan video guna membantu dokter mendiagnosis kondisi secara lebih tepat. Proses komunikasi interpersonal antara pasien dan dokter menjadi fokus utama penelitian untuk mengevaluasi keefektifan aplikasi dalam memberikan layanan konsultasi kesehatan.

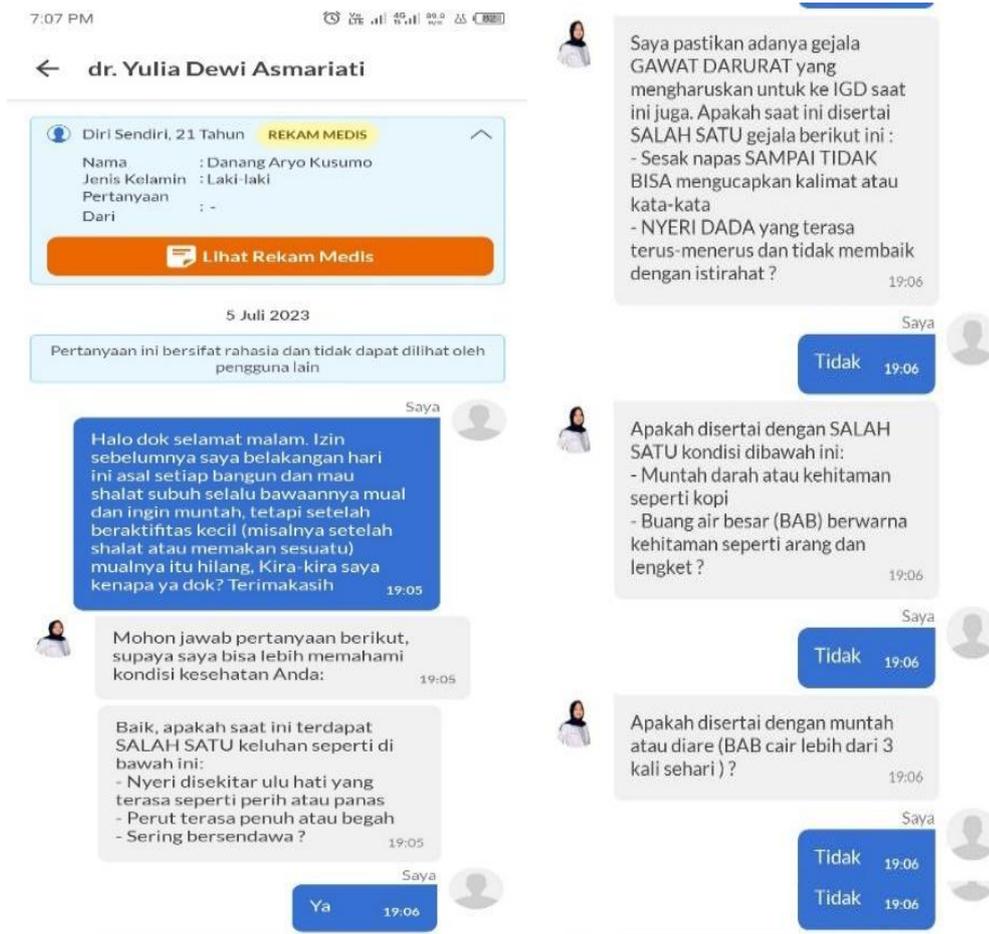
Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, termasuk wawancara dan observasi. Komunikasi yang baik terbukti menjadi elemen penting untuk memastikan konsultasi berlangsung lancar dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian terhadap narasumber Danang, komunikasi melalui Alodokter dianggap cukup efektif dalam menangani keluhan pasien secara profesional dan memberikan solusi yang jelas.

“Menurut saya cukup karena dokter sudah memahami lebih dahulu anatomi Kesehatan bahkan lebih rinci karena memang jobdesk dokter. Dan dengan online istilahnya tidak lebih mudah, memang penyakit semakin variatif tetapi untuk menjawab keluhan Kesehatan itu ada yang lain karena memang sewaktu menggunakan aplikasi tersebut ditampilkan beberapa rekomendasi dan gejala yang cocok sesuai keluhan kita kemudian dokter akan segera menjawab dengan beberapa probabilitas terkait jawaban jawaban yang memang mungkin terjadi kayak misalnya si bapak kena ini si ibu kena gitu jadi lumayan apa ya lumayan efektif lah kalau untuk konsultasi karena mulai basic dari latar belakang dokter itu tdi dan ditambah jejaring online yang semakin luas sehingga informasi Kesehatan bisa diakses oleh siapa saja tetapi harus diawasi oleh orang yang profesional seperti dokter”.

Dari hasil wawancara dengan Danang, peneliti mendapatkan bahwasanya komunikasi yang terjadi pada aplikasi Alodokter cukup efektif. Hal ini terjadi karena memang dokter yang tersedia pada aplikasi alodokter cukup profesional. Selain itu dengan kita menjelaskan secara rinci terkait keluhan dan penyakit kita kepada dokter ia tentu akan memahami gejala apa serta penyakit apa yang ada pada pasien. Hasil wawancara terhadap Danang yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya cukup karena dokter sudah memahami lebih dahulu anatomi Kesehatan bahkan lebih rinci karena memang jobdesk dokter. Dan dengan online istilahnya tidak lebih mudah, memang penyakit semakin variatif tetapi untuk menjawab keluhan Kesehatan itu ada yang lain karena memang sewaktu menggunakan aplikasi tersebut ditampilkan beberapa rekomendasi dan gejala yang cocok sesuai keluhan kita kemudian dokter akan segera menjawab dengan beberapa probabilitas terkait jawaban jawaban yang memang mungkin terjadi kayak misalnya si bapak kena ini si ibu kena gitu jadi lumayan apa ya lumayan efektif lah kalau untuk konsultasi karena mulai basic dari latar belakang dokter itu tdi dan ditambah jejaring online yang semakin luas sehingga informasi Kesehatan bisa diakses oleh siapa saja tetapi harus diawasi oleh orang yang profesional seperti dokter.”

Dalam sesi konsultasi antara narasumber, Danang, dan dokter, pasien menjelaskan keluhan secara rinci, sementara dokter menganalisis gejala dan memberikan beberapa pertanyaan untuk memperjelas kondisi pasien. Dokter menyampaikan diagnosis awal, menjelaskan penyebab keluhan, serta memberikan saran untuk meredakan gejala yang dialami. Selain itu, dokter meresepkan obat yang dapat dibeli melalui aplikasi Alodokter atau secara mandiri. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien memastikan konsultasi berlangsung efektif, sehingga pasien dapat mengikuti anjuran dengan baik.



Selain itu ada beberapa faktor lain komunikasi yang dilakukan oleh dokter dengan Danang menjadi efektif yaitu seperti penjelasan danang pada saat saya wawancara.

“Saya melihat sesuai pengamatan berdasarkan desain grafis. Saya lihat UI atau UX nya kelihatan bagus serta login dan komunikasi visual itu tersampaikan dan mudah dimengerti oleh semua kalangan.”

Peneliti mendapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Danang, efektifitas komunikasi bukanya hanya ada pada komunikasi antara pasien dan dokter. tetapi adanya desain serta tampilan yang menarik membuat pasien menjadi lebih muda dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu adanya komunikasi visual membuat pada saat melakukan konsultasi pasien dengan dokter semakin nyaman dalam melakukan konsultasi Kesehatan secara online.

Efektivitas komunikasi pada Alodokter juga disetujui oleh narasumber kedua saya yaitu Cut Ltfia Tari, dimana ia memberikan penjelasan yaitu :

“Komunikasi yang saya lakukan di aplikasi alodokter itu sangat efektif dalam memecahkan permasalahan yang saya tanyakan jadi mereka menjawab keluh-keluh kesah saya permasalahan penyakit yang saya tanyakan dan mereka memberikan jawaban-jawaban yang bisa saya lakukan untuk mengatasi keluhan tersebut.”

Pendapat Cut sejalan dengan narasumber pertama yang menyatakan bahwa komunikasi dengan dokter melalui konsultasi online di Alodokter sangat efektif. Dokter dapat menjawab pertanyaan dengan jelas, memberikan solusi, dan memberi saran yang dapat dilaksanakan dari rumah, membuat komunikasi menjadi lancar. Namun, ada beberapa gangguan yang dapat mengurangi efektifitas komunikasi tersebut, yang dilakukan oleh Cut dengan dokter dari penjelasan Cut yaitu :

“Ada pada batas waktu Jadi, meskipun Kita bisa bertanya apapun dan kapanpun tapi kita terbatas karena memang bayarnya gak mahal kalikan jadi kita tidak bisa bertanya sampai berjam-jam gitu dan hanya bisa beberapa menit dan beberapa pertanyaan saja yang bisa ditanya”.

Dari penjelasan Cut, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi dalam konsultasi kesehatan online di Alodokter bisa menjadi kurang efektif karena adanya batasan waktu. Hal ini membuat pasien terburu-buru dalam bertanya dan bisa lupa mengajukan pertanyaan penting, sehingga menghambat kelancaran komunikasi.

Menurut pendapat dari narasumber ke empat peneliti, komunikasi yang ia lakukan dengan dokter cukup efektif seperti penjelasannya yaitu sebagai berikut:

“Menurut aku cukup efektif si udah gitu juga dokternya juga sangat responsif walaupun ok mungkin karena kita panik di kita butuh balasan yang cepat mungkin minusnya cuma direspons balasan yang

mungkin ngebuat nunggu sih kayak lima sampai delapan menit tapi kalau secara langsung kita langsung dengar penjelasannya dia jadi aris sabar nunggu dia ngetik dulu gitu. komunikasinya bagus akurasi searah juga karena kayak fitur yang fitur yang ada di room chat sama dokter itu sudah jelas itu kan kita bisa share gambar atau bisa share video juga supaya diagnosanya tuh lebih akurat gitu”.

Menurut narasumber Amelia Pratiwi, komunikasi dalam konsultasi online melalui aplikasi Alodokter dinilai cukup efektif. Respon dokter yang cepat dan penjelasan yang mudah dipahami menjadi faktor utama efektivitas tersebut. Selain itu, fitur pengiriman gambar dan video di aplikasi membantu dokter mendiagnosis keluhan pasien secara lebih akurat, sehingga komunikasi menjadi lebih efisien dan mendukung kejelasan diagnosis.

Sedangkan menurut narasumber ketiga peneliti yaitu Siska Lisanda yang berpendapat bahwasanya komunikasi yang ia lakukan pada aplikasi alodokter kurang efektif. Penjelasan dari siska lisanda pada saat saya mewawancarai ia yaitu sebagai berikut :

“Menurut aku itu kurang ya kayak biasa aja mungkin karena aku baru sekali nyoba ya dan tidak mendapatkan pengalaman yang memuaskan gitu keluhan atau penyakit sepertinya tidak terlalu dipaparkan dengan jelas karena memang lebih enak itu periksa secara langsung. karena dengan berobat secara langsung kita bisa mendapatkan obat secara langsung sedangkan secara online kita harus membeli sendiri dan sepertinya harus kerja dua kali.”

Menurut penjelasan Siska, komunikasi melalui aplikasi Alodokter kurang efektif karena jawaban dokter dianggap kurang memuaskan dan kurang jelas. Ia merasa konsultasi langsung lebih baik, karena penjelasan bisa lebih rinci. Penelitian menyimpulkan bahwa tidak semua keluhan atau penyakit dapat diselesaikan melalui konsultasi online. Faktor seperti keterbatasan waktu, tergesa-gesa dalam bertanya, serta kendala jaringan internet juga memengaruhi efektivitas komunikasi, sehingga konsultasi langsung di rumah sakit lebih disarankan untuk kasus tertentu.

C. Efektivitas Aplikasi Alodokter Sebagai Media Konsultasi Alodokter.

Alodokter juga merupakan media baru yang masih banyak orang belum tau dari aplikasi tersebut. Karena memang kebanyakan masyarakat Indonesia masih banyak yang melakukan konsultasi Kesehatan secara luring atau datang langsung ke rumah sakit. Seperti penjelasan Danang yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini sebagai alat konsultasi kesehatan mereka. Penjelasan danang yaitu sebagai berikut :

“Karena saya orang yang cukup phobia terhadap dokter meskipun ini merupakan konsultasi pertama saya di alodokter tetapi pada saat melakukan konsul dengan dokter umum ternyata diagnosis yang dilakukan serta disampaikan oleh dokter cukup membantu”.

Menurut Danang, meski baru pertama kali menggunakan Alodokter, ia merasa aplikasi ini cukup membantu menjawab keluhannya. Penelitian menyimpulkan bahwa Alodokter mempermudah konsultasi kesehatan online dengan koneksi internet dan opsi pembayaran yang fleksibel, memungkinkan pengguna berkonsultasi tanpa keluar rumah, seperti yang juga dijelaskan oleh Amelia. dimana ia menjelaskan :

“Lebih praktis kita tidak perlu datang ke rumah sakit tinggal chat aja dan bisa melakukan pembayaran melalui beberapa e commerce.”

Peneliti menyimpulkan bahwa Alodokter sangat praktis, dengan kemudahan pembayaran melalui e-commerce atau bank digital, memungkinkan pengguna melakukan konsultasi dari rumah tanpa perlu datang ke rumah sakit. Aplikasi ini efektif dan berguna sebagai media konsultasi kesehatan online., dimana hal ini dijelaskan juga oleh Cut sewaktu saya melakukan wawancara dan penjelasan menurutnya yaitu sebagai berikut

“Menurut saya aplikasi alodokter cukup efektif dalam memberikan konsultasi secara online. Karena dokter yang ditanya itu jawabnya sangat cepat walaupun tidak terlalu cepat tetapi di saat kita butuh dia ada seperti itu. Selain itu juga jawaban yang diberikan oleh dokter juga sangat mudah dipahami dan sangat jelas seperti itu”.

Dari penjelasan Cut diatas bisa disimpulkan dan dipahami bahwasanya konsultasi yang ia lakukan dengan menggunakan aplikasi alodokter cukup efektif. Karena penjelasan dokter di aplikasi tersebut mudah dipahami dan dijelaskan secara jelas. Dan dokter juga siap menjawab segala pertanyaan yang diajukan oleh Cut. Selain itu Amelia juga setuju bahwasanya konsultasi yang ia lakukan pada saat menggunakan aplikasi Alodokter cukup efektif seperti yang sudah dijelaskan oleh Amelia pada saat saya wawancara yaitu :

“Cukup efektif untuk konsultasi kesehatan secara online karena kita bisa memilih beberapa variasi dokternya di sana serta rating mereka dalam melayani pasien atau gimana jadi pilih tinggi supaya apa ya konsultasinya juga lebih enak gitu. jadi untuk konsultasi secara online ini dia lebih ke buat kita yang mungkin ya yang rumahnya jauh untuk dokter atau misalkan konsultasi secara langsung itu kan lebih mahal kalau misalkan ada alodokter lebih murah. nah jadi lebih enak gitu atau ok ini apa ya sangat efektif untuk orang yang rumahnya jauh banget dari kota kayak aku. Apa lagi kalau misalkan di sini itu cara dokter hewan tuh susah gitu kan atau cari dokter gigi yang stay itu susah yah jadi bisa dari alodokter gitu kan lebih enak sih gitu.”

Amelia menganggap konsultasi di Alodokter efektif karena pilihan dokter beragam dan fitur rating yang membantu pengguna memilih dokter. Aplikasi ini juga bermanfaat bagi mereka yang tinggal jauh dari rumah sakit atau di daerah dengan keterbatasan dokter spesialis. Namun, penggunaan Alodokter sebagai media

konsultasi kesehatan online masih memiliki keterbatasan efektivitas., seperti penjelasan Siska dalam wawancara yang saya lakukan dan ia menjelaskan yaitu:

“Menurut aku itu kurang ya kayak biasa aja mungkin karena aku baru sekali nyoba ya dan tidak mendapatkan pengalaman yang memuaskan gitu kalau untuk urusan waktu lumayan bisa dilakukan kapanpun dimanapun nah kalo kita butuh secepatnya tau tentang keluhan kita. Nah kalau untuk tahu lebih lanjut dan lebih dalam tentang keluhan atau penyakit sepertinya tidak terlalu dipaparkan dengan jelas karena memang lebih enak itu periksa secara langsung karena dokter bisa melihat keluhan yang kita rasakan terus melihat kondisi kita dan dokter bisa tau penyakit yang sedang kita rasakan dan menurut aku tetap lebih efektif berobat atau melakukan konsultasi secara langsung.”

Peneliti menyimpulkan bahwa Siska kurang puas dengan konsultasi di Alodokter karena aplikasi ini masih baru dan penjelasan dokter kurang jelas. Siska lebih memilih konsultasi langsung agar dokter dapat melihat kondisi dan memahami keluhan pasien, hal yang juga disepakati oleh Amelia., dimana ia memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Kalau menurut aku keluhan kesehatan yang disampaikan tadi di alodokter itu terkait diagnosanya itu menurut aku sebenarnya aku kurang yakin akurat atau enggak kecuali kalau untuk dokter hewan atau dokter saraf itu menurut aku itu lebih bagus untuk konsultasi langsung aja apalagi kalau misalkan penyakit kucing itu kita enggak tahu atau penyakit kita itu kita enggak tahu apa”.

Konsultasi di Alodokter efektif untuk keluhan tanpa perlu tindakan fisik. Namun, untuk penyakit yang memerlukan pemeriksaan atau tindakan medis seperti operasi, konsultasi langsung lebih efektif karena dokter dapat melakukan pemeriksaan langsung dan memberikan diagnosis yang lebih akurat.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Pada Aplikasi Alodokter

Efektivitas komunikasi antara pasien dan dokter di aplikasi Alodokter dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung mendorong orang yang belum pernah menggunakan aplikasi untuk mempertimbangkan konsultasi, sementara faktor penghambat menjadi pertimbangan bagi mereka untuk menilai apakah aplikasi ini dapat menyelesaikan keluhan kesehatan. Seperti yang dialami Danang, komunikasi yang baik dalam aplikasi ini membantunya memahami dan lebih tertarik untuk melakukan konsultasi., ia menjelaskan bahwa:

“Saya melihat sesuai pengamatan berdasarkan desain grafis. Saya lihat UI atau UX nya kelihatan bagus serta login dan komunikasi visual itu tersampaikan dan mudah dimengerti oleh semua kalangan”.

Dari penjelasan Danang di atas peneliti memahami bahwa adanya komunikasi visual seperti UI atau UX yang menarik membuat penggunaan visual seperti gambar, grafik serta diagram lebih mudah dipahami dan representasi yang jelas dan muda dipahami. Komunikasi visual juga lebih mudah diingat oleh otak daripada teks biasa. Karena otak manusia memang lebih mudah memahami atau mengingat informasi yang berupa visual. Selain komunikasi visual, respon yang cepat juga menjadi salah satu faktor pendukung komunikasi yang dilakukan antara pasien dengan dokter menjadi lebih efektif. Seperti penjelasan dari Siska yaitu sebagai berikut:

“Untuk faktor pendukung itu dokternya fast respon karena aku pernah dengar dari teman aku di aplikasi yang sejenis di aplikasi sejenis yang berbeda katanya slow respon gitu. Jadi di alodokter itu memang fast respon dan memang dokter di alodokter ini yang aku rasakan fast respon banget dan itu yang menjadi faktor pendukung lumayan efektif.

Penulis menyimpulkan bahwa respon cepat dari dokter dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dengan pasien. Respon cepat menunjukkan kepedulian dan saling menghargai, yang membangun hubungan baik dan memperlancar alur komunikasi. Hal ini mencegah kehilangan momentum, miskomunikasi, dan konflik, serta memungkinkan klarifikasi pesan sebelum terjadinya kesalahpahaman.

Namun, meskipun ada faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat yang dapat mengurangi efektivitas komunikasi di aplikasi Alodokter. Faktor-faktor ini perlu diatasi agar konsultasi online dapat berjalan dengan lebih efektif. Adapun faktor penghambat yang dijelaskan oleh Siska yaitu sebagai berikut :

“Untuk menghambat itu dokternya tidak bisa melihat secara langsung hanya mendengarkan dan memberi nasehat sesuai dengan keluhan yang kita rasakan. Dan memang dokter lebih tau apa yang kita rasakan. Tetapi lebih enak secara offline dan tatap muka langsung jadi dokternya bisa memberikan diagnosis yang lebih jelas terkait keluhan yang kita alami jadi bisa memberikan diagnosis atau penyakit yang kita alami”.

Dari penjelasan Siska diatas penulis mengambil kesimpulan bahwasanya, konsultasi pada aplikasi Alodokter yang berbasis online membuat tidak adanya diagnosis fisik langsung. Karena tidak semua masalah kesehatan bisa terselesaikan hanya dengan konsultasi secara online. Perlunya kontak fisik dan pemeriksaan secara langsung, pengukuran, atau tes fisik yang bisa dilakukan pada saat konsultasi langsung. Bisa jadi keterbatasan tersebut membuat kemampuan dokter terhadap penilaian yang akurat menjadi kurang akurat.

Konsultasi langsung dengan dokter memungkinkan interaksi lebih efektif, terutama dalam kasus psikologis, karena dokter dapat mengamati ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan gejala fisik pasien secara langsung. Hal ini memudahkan dalam memberikan diagnosis yang lebih akurat. Jika konsultasi langsung belum memungkinkan, solusi lain adalah dengan melakukan konsultasi online melalui aplikasi Alodokter terlebih dahulu. Jika hasilnya kurang memuaskan, pengguna bisa melanjutkan ke konsultasi tatap muka atau membuat janji dengan dokter yang diinginkan melalui fitur aplikasi Alodokter.

Alodokter menyediakan kemudahan bagi pengguna untuk memilih dokter, menentukan jadwal konsultasi, serta mengetahui lokasi, biaya, dan rating dokter. Aplikasi ini juga memungkinkan pembuatan janji temu secara langsung dengan dokter atau rumah sakit. Namun, penting untuk diingat bahwa konsultasi menggunakan Alodokter memerlukan koneksi internet yang stabil. Jaringan internet sangat penting untuk kelancaran komunikasi, mengingat aplikasi ini berbasis online, dan koneksi yang buruk dapat menghambat efektivitas konsultasi. Seperti yang dijelaskan oleh Cut pada saat saya wawancara.

“Salah 1 faktor penghambat efektivitas komunikasi pada Alodokter yaitu jaringan internet. Kualitas sinyal internet yang buruk dapat menjadi faktor penghambat utama. Jika pengguna menggunakan jaringan internet yang lemah, seperti saat berada di daerah dengan sinyal yang tidak stabil atau terbatas, maka kualitas komunikasi melalui aplikasi Alodokter dapat terpengaruh. Hal ini dapat mengakibatkan gangguan suara dalam panggilan suara atau video, penundaan dalam pengiriman pesan, atau kesulitan dalam memuat konten yang berkaitan dengan konsultasi medis. Kemudian Jika server Alodokter mengalami overload atau beban lalu lintas yang tinggi, ini juga dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam aplikasi. Jika terlalu banyak pengguna yang menggunakan aplikasi secara bersamaan, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam memuat pesan atau konten, atau bahkan kegagalan dalam mengirim atau menerima pesan. Tingginya lalu lintas jaringan juga dapat mempengaruhi kualitas panggilan suara atau video.”

Penulis menyimpulkan bahwa respon cepat dari dokter dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dengan pasien. Respon cepat menunjukkan kepedulian dan saling menghargai, yang membangun hubungan baik dan memperlancar alur komunikasi. Hal ini mencegah kehilangan momentum, miskomunikasi, dan konflik, serta memungkinkan klarifikasi pesan sebelum terjadinya kesalahpahaman. Namun, meskipun ada faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat yang dapat mengurangi efektivitas komunikasi di aplikasi Alodokter. Faktor-faktor ini perlu diatasi agar konsultasi online dapat berjalan dengan lebih efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dari judul “Efektivitas Komunikasi Pada Aplikasi Alodokter Sebagai Media Konsultasi Kesehatan Secara Online”, dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Komunikasi yang dilakukan pada aplikasi Alodokter cukup efektif dilakukan oleh pasien dan dokter hanya untuk di beberapa kasus atau keluhan dan penyakit. Adanya aplikasi alodokter juga memudahkan masyarakat untuk melakukan konsultasi hanya dengan di rumah saja. Tidak semua konsultasi dan komunikasi yang dilakukan pada alodokter efektif, karena adanya keterbatasan serta pemeriksaan secara langsung dan komunikasi secara langsung agar komunikasi lebih efektif dan keluhan bisa di atasi. Selain itu ada beberapa tipe keluhan atau penyakit yang lebih bagus melakukan konsultasi secara langsung agar dokter tidak salah melakukan diagnose dan apabila konsultasi dilakukan secara langsung maka diagnosis lebih akurat. Contoh konsultasi yang sebaiknya dilakukan secara langsung yaitu pemeriksaan bagian dalam, psikolog yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut serta komunikasi yang dilakukan lebih nyaman karena penjelasan yang dapat di jelaskan bisa lebih mudah dipahami oleh pasien.
2. Factor pendukung dari efektivitas komunikasi pada Alodokter yaitu Komunikasi visual seperti UI dan UX pada aplikasi tersebut membuat banyak pengguna tertarik dan mudah dipahami membuat komunikasi semakin efektif. Selain itu respon yang cepat dari dokter juga membuat komunikasi menjadi efektif karena adanya intraksi yang terjadi membuat mereka berdua saling menghargai satu sama lain dan terjalinnya hubungan yang baik selain itu respon yang cepat juga mencegah miskomunikasi yang bisa mengakibatkan pada konflik. Faktor penghambat dari efektivitas komunikasi pada aplikasi alodokter yaitu tidak adanya diagnosis fisik, yang dimana tidak semua konsultasi bisa selesai tanpa diagnosis fisik solusi dari permasalahan ini yaitu bisa melakukan konsultasi secara temu janji dokter yang sudah disediakan oleh Alodokter. Kemudia kendala pada jaringan internet, karena konsultasi online memerlukan jaringan internet. Tanpa jaringan internet maka konsultasi tidak bisa berjalan dan komunikasi menjadi tidak efektif. Solusi dari permasalahan ini yaitu sebelum melakukan konsultasi online periksa jaringan terlebih dahulu. Kemudia menyediakan jaringan internet cadangan berupa data seluler atau wifi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Syakir Media Press.
- Akib, Syuban dkk. 2023. *Komunikasi Bisnis*. Nusa Tenggara Barat: Seval Literindo Kreasi.
- Alaslan, Amtai. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ekasari, Ratna. 2020. *Mode Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Harahap, Reni. 2019. *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta Timur :Prenadamedia Group.
- Haro, Masta dkk. 2020. *Komunikasi Kesehatan*. Bandung: Media Sains Indonesia.

- Huda, Samsul dkk. 2020. *Crisis Management and Human Behaviour Training* (CMHBT). Semarang: Pip Semarang.
- Karyaningsih, Ponco. 2018. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudera Biru.
- Lysa, Angrayani & Yusliati. 2018. *Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Keajaatan Di Indonesia*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Melati, Ira dkk. 2019. *Petunjuk Teknis Pelayanan Telemedicine*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Murdiyano, Eko. 2020. *Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Mustafa, Penton Setya. 2020. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Nirbita, Betanika. 2021. *Komunikasi Pendidikan*. Madiun: Bayfa Cendekia Indonesia.
- Nofrion, 2016. *Konsep Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi Dalam Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.
- Putri, Kinkin Yuliaty Subarsa dkk. 2021. *Komunikasi Kesehatan*. Depok: PT Rajagrafindo PersadaDyatmika, Teddy. 2021. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing Ashary.
- Ramadan, Ariq dkk. 2022. *Buku Bunga Rampai: Digitalisasi di Era Pandemi*. Talaga Bestari: Anagraf Indonesia.
- Saleh, Siradjuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sari, Marlyanda Happy Nurmilta dkk. 2020. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Tasnim dkk. 2023. *Komunikasi Kesehatan*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Yasir. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprensif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Zuri, Syaifudin dkk. 2020. *Teori Komunikasi Media Dan Perubahan Masyarakat*. Malang: Intrans Publisng Group.
- Aini. *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Alodokter Selama Pandemi Covid- 19*. Jurnal Ilmia Indonesia/ Vol. 7, No. 7, Juli 2022.
- Hakam, Haga Ibnu dkk. *Aplikasi Konsultasi Kesehatan Kulit Online Berbasis Website (MODUL PASIEN)*. Jurnal Vol.7, No.5 Oktober 2021 | Page 1189.
- Mingkid, Gary Jonathan. *Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Pembangunan*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintah, Volume 2 No. 2 tahun 2007.
- Nainggolan, Yunita. 2018. *Penggunaan Media Sosial Instagram untuk Menunjang Peran Duta Wisata 2016-2017 Dalam Mempromosikan Pariwisata di Kalimantan Timur*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 3, 2018:136148.
- Putri, Nadya. 2021. *Analisis Dampak Adiksi Internet Pada Media Sosial Twitter di Indonesia Dengan Pendekatan Teori Komunikasi*. Jurnal Komunikasi/Vol. 7, No. 1, April 2021 Halaman 582-590.
- Sari, Genny dkk. 2021. *Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia*. Jurnal Komunikasi/Volume 15 No 1 Maret 2021 (43-54).
- Suparno, Basuki Agus dkk. 2016. *Media Komuniasi. Representasi Budaya dan Kekuasaan*. <http://eprints.upnyk.ac.id/id/eprint/19267>.