

# **KEJELASAN INFORMASI DAN KEPERCAYAAN PASIEN DALAM KOMUNIKASI KESEHATAN DIGITAL HALODOC**

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung pesat dalam dua dekade terakhir telah membawa transformasi mendasar dalam bidang kesehatan. Komunikasi kesehatan yang semula terjadi secara eksklusif dalam ruang konsultasi tatap muka kini bergeser ke ranah digital yang kompleks dan terus berevolusi. Menurut Ratzan dan Parker (2022), komunikasi kesehatan yang efektif melalui media digital mampu meningkatkan literasi kesehatan masyarakat, memperkuat hubungan dokter-pasien, serta mempercepat pengambilan keputusan medis yang berkualitas (Ratzan & Parker, 2022). Namun di sisi lain, digitalisasi ini memunculkan tantangan baru berupa kesenjangan akses teknologi, penurunan empati dalam komunikasi virtual, dan risiko misinformasi yang dapat serius memengaruhi pemahaman pasien (Ratzan & Parker, 2022; World Health Organization, 2021).

Fenomena ini terefleksi secara konkret dalam pertumbuhan layanan telemedisin di Indonesia. Data Kementerian Kesehatan RI (2023) mencatat lonjakan pengguna telemedisin dari 2 juta pada 2019 menjadi 20 juta pada 2022, sementara Halodoc (2023) mencatat lebih dari 10 juta konsultasi bulanan dengan 70% pengguna melaporkan kemudahan akses informasi kesehatan (Halodoc Indonesia, 2023; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Haleem et al. (2021) menegaskan bahwa teknologi komunikasi dalam telemedisin memfasilitasi konsultasi, pemantauan, dan perawatan jarak jauh yang efektif khususnya pascapandemi Covid-19 (Haleem et al., 2021). Namun, pertumbuhan akses ini belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas komunikasi yang memadai. Survei Indonesia Digital Health Survey mengungkapkan bahwa 32% pasien masih meragukan akurasi diagnosis digital karena absennya pemeriksaan fisik langsung, menciptakan paradoks antara aksesibilitas yang tinggi dan kepercayaan pasien yang masih terbatas (Santoso, 2024).

Dari perspektif ilmu komunikasi, transisi ke medium digital menimbulkan beberapa hambatan yang signifikan. Pertama, sekitar 30% penduduk Indonesia belum memiliki akses internet yang stabil, menciptakan kesenjangan digital yang memengaruhi efektivitas komunikasi kesehatan secara struktural (Badan Pusat Statistik Republik

Indonesia, 2023). Kedua, penelitian Wijaya et al. (2024) dari Universitas Indonesia menemukan bahwa 40% pasien Halodoc merasa kurang percaya pada komunikasi virtual akibat keterbatasan ekspresi nonverbal yang penting dalam membangun empati dan kepercayaan relasi dokter-pasien (Wijaya et al., 2024). Ketidakhadiran fisik dalam interaksi medis digital menciptakan jarak psikologis yang dapat menghambat keterbukaan pasien dalam mengungkapkan keluhannya.

Ketiga, fenomena *information overload* menjadi masalah sistemik dalam layanan kesehatan digital. Tan et al. (2022) menemukan bahwa banyak pasien di Indonesia mengalami kesulitan memahami informasi medis akibat volume data yang berlebihan dan tidak terstruktur di platform digital (Tan et al., 2022). Studi dalam *Journal of Telemedicine and Telecare* mengonfirmasi bahwa 41% pengguna Halodoc mengalami hambatan komunikasi digital yang berkontribusi pada ketidakakuratan pemahaman hingga 25% dibandingkan konsultasi tatap muka (Santoso, 2024). Kondisi ini menegaskan bahwa kemudahan akses informasi belum tentu berbanding lurus dengan peningkatan pemahaman pasien terhadap isi komunikasi kesehatan yang diterimanya.

Meskipun literatur telemedisin berkembang cukup pesat, sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada aspek teknis, klinis, dan pengukuran kepuasan secara kuantitatif. Aspek yang masih belum banyak diteliti adalah bagaimana pasien secara subjektif memaknai dan menginterpretasikan informasi kesehatan yang diterima melalui media digital, serta bagaimana proses konstruksi makna ini memengaruhi respons dan perilaku kesehatan mereka (Handayani et al., 2023; Nguyen et al., 2024). Celah ini semakin nyata dalam konteks Indonesia, di mana penelitian yang menggabungkan perspektif komunikasi interpersonal dengan pengalaman subjektif pasien di platform telemedisin lokal seperti Halodoc belum banyak dilakukan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang menggabungkan Teori Computer-Mediated Communication (CMC), dan komunikasi kesehatan digital (Solihin & Abdullah, 2023; Walther, 1996). Berbeda dari studi terdahulu yang umumnya menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur efektivitas layanan secara agregat, penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif mendalam guna menangkap nuansa dan kompleksitas pengalaman komunikasi pasien (Moleong, 2017; Sugiyono, 2021). Secara empiris, penelitian ini menyumbangkan data kontekstual yang relevan dengan kondisi

sosial-teknologi Indonesia pascapandemi, sebuah dimensi yang belum banyak tersedia dalam literatur komunikasi kesehatan Asia Tenggara (Bestsenyy et al., 2021; Katadata Insight Center, 2025).

Penelitian ini berpijak pada dua kerangka teoretis yang saling melengkapi. Pertama, Teori Computer-Mediated Communication (CMC) oleh Walther (1996) menjelaskan bahwa meskipun komunikasi digital membatasi isyarat nonverbal, kehangatan pesan dan kedekatan interpersonal tetap dapat terbangun melalui strategi komunikasi yang tepat. Walther mengembangkan konsep *hyperpersonal communication* yang menunjukkan bahwa komunikasi termediasi teknologi dalam kondisi tertentu dapat menciptakan hubungan interpersonal yang bahkan lebih intens dari tatap muka (Walther, 1996). Kedua, teori komunikasi kesehatan digital menekankan pentingnya pertukaran informasi yang bermakna, empatik, dan berorientasi pasien dalam konteks medis, yang dalam ekosistem digital memerlukan adaptasi strategi komunikasi yang signifikan dari tenaga medis (Ratzen & Parker, 2022).

Sejumlah penelitian terdahulu memperkuat urgensi kajian ini. Nguyen et al. (2024) menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi telemedisin sangat bergantung pada kemampuan tenaga medis membangun *rappport* dan memberikan *safety netting* secara empatik melalui interaksi daring (Nguyen et al., 2024). Handayani et al. (2023) menegaskan bahwa pemahaman pasien terhadap komunikasi digital dipengaruhi oleh kejelasan penjelasan medis, responsivitas dokter, dan tingkat kepercayaan terhadap interaksi virtual (Handayani et al., 2023). Bestsenyy et al. (2021) menemukan bahwa kualitas komunikasi dalam telemedisin menjadi faktor determinan utama pengalaman layanan kesehatan digital pascapandemi (Bestsenyy et al., 2021). Laporan terbaru Katadata Insight Center (2025) juga menemukan bahwa kepercayaan pengguna Indonesia terhadap platform telemedisin lebih dipengaruhi kualitas komunikasi yang diterima daripada kecanggihan fitur teknologi yang ditawarkan platform, menegaskan bahwa dimensi komunikatif adalah variabel kunci keberhasilan transformasi digital layanan kesehatan (Katadata Insight Center, 2025).

Berdasarkan latar belakang, fenomena, kebaruan (novelty), dan celah penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan: (1) menganalisis bagaimana proses penyampaian informasi kesehatan antara dokter dan pasien berlangsung dalam layanan

telemedisin Halodoc, mencakup pola komunikasi yang digunakan, hambatan yang muncul, serta faktor yang memengaruhi efektivitasnya; dan (2) memahami bagaimana pasien memaknai dan menginterpretasikan penjelasan dokter atas keluhan yang mereka sampaikan melalui platform digital. Secara akademis, temuan penelitian ini diharapkan memperkaya literatur komunikasi kesehatan digital Indonesia serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori CMC dalam konteks relasi dokter dan pasien. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi Halodoc dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih humanis dan efektif, sekaligus menjadi panduan bagi tenaga medis dalam menyampaikan informasi medis secara lebih jelas, empatik, dan mudah dipahami dalam ruang konsultasi digital (Rojabi, 2025).