



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

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Sabrina Aulya Putrie

41182037220079

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA**

2026 M/1448 H

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 13 Juli 2026



Sabrina Aulya Putrie

41182037220079

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kejelasan Informasi Dan Kepercayaan Pasien
Dalam Komunikasi Kesehatan Digital Halodoc
Nama : Sabrina Aulya Putrie
NPM : 41182037220079
Konsentrasi : *Public Relations*
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang seminar hasil sebagai syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa, Universitas Muhammadiyah Indonesia.

Bekasi, 9 Juli 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP 45.1.01.02.2012.016

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP 45.1.01.02.2012.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

Kejelasan Informasi dan Kepercayaan Pasien Dalam Komunikasi Kesehatan Digital Halodoc
telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 Juli 2026

Waktu : 13.00 – 13.40

Oleh

Nama : Sabrina Aulya Putrie

NPM : 41182037270079

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi

Dewan Penguji

Ketua Penguji	:	Tin Hartini S.Ag, M.Si	
Penguji I	:	Siti Khadijah, M.Si	
Penguji II	:	Dr. Winda Primasari, M.Si	

Bekasi, 6 Agustus 2026

Mengesahkan,

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa,


Saepudin, S.S., M.Soc.Sc
NRP. 4511.01.11.2011.031


Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP. 45.1.01.02.2012.016

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Indonesia

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Komunikasi, Sastra Dan Bahasa

2026

Sabrina Aulya Putrie / 41182037220079

“Kejelasan Informasi Dan Kepercayaan Pasien Dalam Komunikasi
Kesehatan Digital Halodoc”

Di bawah bimbingan Dr. Winda Primasari, M.Si.

66 Halaman + X Halaman Angka Romawi, 6 Lampiran

Perkembangan teknologi digital mendorong pemanfaatan telemedisin, termasuk melalui Halodoc. Namun, kejelasan informasi dan kepercayaan pasien masih menjadi tantangan dalam komunikasi kesehatan digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses penyampaian informasi kesehatan antara dokter dan pasien serta memahami bagaimana pasien memaknai penjelasan dokter dalam layanan Halodoc. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap satu key informan dokter dan lima pasien pengguna Halodoc. Hasil penelitian menunjukkan empat tema utama, yaitu adaptasi komunikasi dalam media digital, kejelasan informasi melalui penggunaan bahasa yang sederhana, pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan, serta pembentukan kepercayaan melalui kualitas komunikasi dan pengalaman konsultasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kejelasan informasi berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap dokter maupun layanan Halodoc. Keberhasilan komunikasi kesehatan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan dokter menyampaikan informasi secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami sehingga pasien merasa yakin terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci : komunikasi kesehatan digital, kejelasan informasi, kepercayaan pasien, telemedisin

ABSTRACT

Universitas Muhammadiyah Indonesia

Study of Communication Science

*Faculty of Communications, Literature and
Language*

2026

Sabrina Aulya Putrie / 41182037220079

*“Information Clarity And Patient Trust In Halodoc Digital Health
Communication”*

Under The Guidance Dr. Winda Primasari, M.Si

66 Pages + X Roman Numeral Page, 6 Apendices

The development of digital technology has encouraged the use of telemedicine, including through Halodoc. However, clarity of information and patient trust remain challenges in digital health communication. This study aims to analyze the process of health information delivery between doctors and patients and to understand how patients interpret doctors' explanations within the Halodoc service. The research employed a descriptive qualitative approach using in-depth interviews with one key informant doctor and five Halodoc patient-users. The findings reveal four main themes: communication adaptation in digital media, clarity of information through the use of simple language, patient comprehension of health information, and the formation of trust through communication quality and consultation experience. This study concludes that information clarity plays an important role in building patient trust toward both doctors and the Halodoc service. The success of digital health communication is determined not only by technology but also by doctors' ability to convey information clearly, in a structured manner, and in an easily understandable way, so that patients feel confident in the service provided.

Keywords : *digital health communication, information clarity, patient trust, telemedisin*

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih

kepada:

1. Dr. Saepudin, S.S., M.Soc.Sc, selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa
2. Dr. Winda Primasari M. Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan sekaligus dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan tanggung jawab telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penulis sejak penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai. Setiap masukan, kritik, koreksi, dan diskusi yang diberikan tidak hanya memperbaiki isi penelitian ini, tetapi juga mengajarkan penulis untuk berpikir lebih kritis, sistematis, serta lebih teliti dalam memandang suatu permasalahan. Kesabaran dan kepercayaan yang diberikan menjadi motivasi besar bagi penulis untuk terus menyelesaikan setiap tahapan penelitian ini.
3. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, motivasi, serta bimbingan selama masa perkuliahan. Setiap materi, diskusi, dan pengalaman belajar yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi maupun dalam kehidupan penulis ke depan.
4. Seluruh informan penelitian, yaitu para pasien pengguna layanan Halodoc dan dokter selaku *key informant*, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan kepercayaan, serta berbagi pengalaman dan pandangan secara terbuka selama proses wawancara. Tanpa kesediaan mereka, penelitian ini tidak akan memiliki makna yang utuh karena setiap pengalaman yang dibagikan menjadi bagian penting dalam memahami realitas komunikasi kesehatan digital yang diteliti.

5. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, terima kasih atas cinta, doa, pengorbanan, serta dukungan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis. Mungkin tidak semua rasa sayang selalu terucap melalui kata-kata, namun penulis selalu merasakan bahwa setiap usaha, kerja keras, dan doa yang kalian panjatkan menjadi kekuatan terbesar hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Segala pencapaian yang penulis raih hari ini bukanlah hasil perjuangan seorang diri, melainkan buah dari kasih sayang, keikhlasan, dan pengorbanan kalian yang tak ternilai harganya. Terima kasih karena selalu percaya pada penulis, bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal untuk membalas setiap doa, harapan, dan pengorbanan yang telah kalian berikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta umur yang panjang kepada Ayah dan Ibu. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya rasa syukur penulis karena telah memiliki orang tua sebaik kalian. Terima kasih untuk segalanya.

6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah menemani perjalanan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, cerita, diskusi, bantuan, serta semangat yang saling diberikan. Setiap proses yang telah dilalui bersama akan selalu menjadi kenangan yang berharga dan tidak akan terlupakan.

7. Terakhir, untuk diri sendiri, terima kasih karena telah memilih bertahan, meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Terima kasih telah melalui rasa lelah, takut, kecewa, dan ragu tanpa menyerah. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap proses, seberat apa pun, akan menemukan akhirnya. Semoga setelah ini, penulis tetap menjadi pribadi yang rendah hati, terus belajar, dan tidak pernah berhenti memperjuangkan mimpi. I'm proud of you, karena telah memilih untuk tetap bertahan sampai di titik ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu dan memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi, 6 Juli 2026

Penulis

Sabrina Aulya Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
A. PENDAHULUAN.....	1
B. KAJIAN LITERATUR	5
C. METODE PENELITIAN.....	9
D. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
E. KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip wawancara <i>Key Informant</i>	22
Lampiran 2 Transkrip Wawancara <i>Informant 1</i>	26
Lampiran 3 Transkrip Wawancara <i>Informant 2</i>	31
Lampiran 4 Transkrip Wawancara <i>Informant 3</i>	37
Lampiran 5 Transkrip Wawancara <i>Informant 4</i>	45
Lampiran 6 Transkrip Wawancara <i>Informant 5</i>	57

jurnal-skripsi-sa_1783779894471.pdf

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|---|-----------------|
| 1 | journal.lpkd.or.id
Internet | 35 words — 1% |
| 2 | jurnal.ulb.ac.id
Internet | 29 words — 1% |
| 3 | Dikhorir Afnan. "Fungsi Humas Desa Sebagai Pengelola Informasi di Era Keterbukaan Informasi Publik", Jurnal Soshum Insentif, 2019
Crossref | 18 words — < 1% |
| 4 | sipora.polije.ac.id
Internet | 16 words — < 1% |
| 5 | Kristina Uli Syahrani Br Sitorus, Khairudin Khairudin. "Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Kinerja Organisasi KPU di Provinsi Lampung", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2026
Crossref | 15 words — < 1% |
| 6 | Junaidi Junaidi, Nurchalis Nurchalis, Asbeni Asbeni. "Pengembangan Smart Tourism melalui Optimalisasi Teknologi Digital di Destinasi Wisata Kalimantan Barat", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026
Crossref | 14 words — < 1% |
| 7 | e-jurnal.lppmunsera.org
Internet | 13 words — < 1% |