

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi alasan mengapa banyaknya startup aplikasi kesehatan bermunculan. Halodoc merupakan salah satu aplikasi layanan kesehatan berbasis *mobile* yang hadir di Indonesia untuk memberikan kemudahan akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Dengan adanya layanan konsultasi dokter secara daring, pengguna Halodoc dapat melakukan komunikasi melalui panggilan telepon, *chat*, atau *video call* baik dengan dokter umum maupun dokter spesialis. Hal tersebut merupakan sebuah pengalaman baru dalam dunia kesehatan di Indonesia (konsultasi secara daring) sehingga dapat memberi pengalaman baru yang dapat meningkatkan akses layanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman komunikasi pengguna Halodoc tidak lepas karena adanya pengaruh kondisi kesehatan yang menjadi penentu untuk melakukan *teleconsultation* atau tidak. Kemudian pemilihan dokter berdasarkan informasi yang tertera pada aplikasi Halodoc, seperti pengalaman, *rating* yang didapat, pendidikan, melihat *profile picture*, serta gender. Selanjutnya perilaku komunikasi yang terjadi melalui aplikasi Halodoc dilakukan secara verbal melalui *chat* dan nonverbal dengan mengirim gambar kepada dokter. Komunikasi yang dilakukan oleh pengguna Halodoc hanya terbatas pada mengirim teks kepada dokter karena dirasa lebih nyaman dibandingkan harus melalui *video call*.

Kata Kunci: telekonsultasi, aplikasi, perilaku, pengalaman komunikasi