

## Komunikasi Terapeutik Pada *Telemedicine* Mengurangi Kecemasan Pasien Penyakit Mental Melalui Aplikasi Halodoc

Muhammad Pramudya Ad Dakkil<sup>1</sup>, Rita Destiwati<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, mprmdyaa@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Ritadestiwati@telkomuniversity.ac.id

### **Abstract**

*Anxiety disorders can change the way a person deals with problems, socialize with people, make choices, and there are emotional and behavioral abnormalities. Treatment for patients with mental illness can be by counseling with a psychologist which can be done in various ways, one of which is online consultation. Conducting online consultations is part of telemedicine. One of the telemedicine applications in Indonesia is Halodoc. In counseling, therapeutic communication occurs between the psychologist and the patient, which aims to cure the patient. The purpose of this study is to determine therapeutic communication in telemedicine in reducing anxiety in mental illness patients through the Halodoc application. This study uses a descriptive qualitative method with an interpretive paradigm. The results of the study show that therapeutic communication through the Halodoc health application carried out by psychologists and patients has fulfilled the required techniques even though it is done online. Then, the therapeutic communication that occurs in the Halodoc application can reduce anxiety in patients with mental illness.*

*Keywords-therapeutic communication, Telemedicine, anxiety, Halodoc.*

---

### **Abstrak**

Gangguan kecemasan dapat mengubah cara seseorang dalam menangani masalah, bersosialisasi dengan seseorang, membuat pilihan, dan adanya ketidakwajaran dalam emosi dan bertingkah laku. Penanganan pada pasien yang memiliki penyakit mental bisa dengan melakukan konseling dengan psikolog yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya konsultasi online. Melakukan konsultasi online merupakan bagian dari telemedicine. Salah satu aplikasi telemedicine yang berada di Indonesia yaitu Halodoc. Dalam konseling terjadi komunikasi terapeutik antara psikolog dan pasien, yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui komunikasi terapeutik pada telemedicine dalam mengurangi kecemasan pada pasien penyakit mental melalui aplikasi Halodoc. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma interpretif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik melalui aplikasi kesehatan Halodoc yang dilakukan oleh psikolog dan pasien sudah memenuhi teknik yang dibutuhkan meskipun dilakukan secara online. Kemudian, komunikasi terapeutik yang terjadi pada aplikasi Halodoc dapat mengurangi kecemasan pada pasien penyakit mental.

Kata kunci-komunikasi terapeutik, *Telemedicine*, kecemasan, Halodoc.

---

## I. PENDAHULUAN

Penyakit mental atau mental illness adalah hal sulit yang harus dihadapi seseorang dalam bersosialisasi dengan seseorang, karena memiliki persepsi yang berbeda tentang hidup dan sikapnya (Fajar, 2015). Dilansir dari Sehat Negeriku Kemenkes yang telah melakukan riset oleh Riset Kesehatan Dasar (RisKesDas) menunjukkan bahwa pada tahun 2018 ada 19 juta penduduk yang mengalami gangguan mental secara emosional yang sudah lebih dari 15 tahun dan yang lainnya mengalami depresi. Dengan data yang dikeluarkan oleh Riset Kesehatan Dasar pada tahun 2018 ini membuktikan setidaknya ada lebih dari 10% pada setiap kategori umur dan 14% pada kategori perempuan yang

memiliki pada gangguan mental emosional. Perasaan yang tidak menentu merupakan hal yang tidak menyenangkan dan akhirnya dapat menimbulkan perubahan fisik dan psikologis (Riset Kesehatan Dasar, 2018) .

Hal ini dapat dipicu oleh beberapa faktor, yaitu keadaan lingkungan, masalah dalam hubungan atau masalah dalam keluarga, tidak adanya kepastian akan sesuatu. Kondisi psikologis seseorang yang banyak diliputi oleh rasa takut dan kekhawatiran, dimana perasaan ini merupakan hal yang belum pasti terjadi, perasaan seperti ini dikenal sebagai kecemasan. Suwanto menjelaskan bahwa, kecemasan atau anxiety merupakan perasaan yang bersifat subjektif, tidak menyenangkan, bahkan menakutkan dan khawatir akan adanya kemungkinan ancaman yang berbahaya, yang sering kali mempengaruhi reaksi fisik tertentu akibat meningkatnya aktifitas otonimik (Suwanto, 2015). Gangguan kecemasan dapat mengubah cara seseorang dalam menangani masalah, bersosialisasi dengan seseorang, membuat pilihan, dan adanya ketidakwajaran dalam emosi dan bertingkah laku. Hal ini menjadikan gangguan kecemasan menjadi sama pentingnya dengan penyakit fisik sehingga seseorang harus menanganinya agar bisa menjalani kehidupan yang lebih baik, karena kesehatan mental memiliki makna keharmonisan pada kehidupan seseorang dan sekitarnya. Sehingga masalah ini tidak bisa diselesaikan dengan sendirinya, penanganan dengan ahlinya sangat disarankan untuk orang yang memiliki masalah pada kesehatan mentalnya.

Salah satu penanganan pada penyakit mental bisa dengan melakukan konseling. Dalam konseling terdapat interaksi profesional yang terapeutik antara konselor dan konseli. Pada era digital ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan, salah satunya dalam bidang kesehatan. Salah satu bentuk teknologi kesehatan yang sekarang dapat dilakukan melalui berbagai cara. Teknologi pada kesehatan ini disebut dengan *telemedicine*, dengan pengertian ini dapat diartikan bahwa telemedicine ini sangat membantu dan memiliki cakupan yang sangat luas pada teknologi kesehatan di era digital ini. Teknologi pada kesehatan ini disebut dengan telemedicine, dengan pengertian ini dapat diartikan bahwa telemedicine ini sangat membantu dan memiliki cakupan yang sangat luas pada teknologi kesehatan di era digital ini. Halodoc merupakan salah satu aplikasi telemedicine dari beberapa aplikasi layanan kesehatan lainnya. Layanan aplikasi telemedicine ini dapat di unduh oleh masyarakat di Indonesia, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan. Dengan adanya Halodoc dapat membantu masyarakat untuk bisa melakukan konsultasi secara online

Konseling ditujukan untuk kesembuhan pasien yang dilakukan secara sadar. Dalam setiap konseling dengan Psikolog maupun psikiater selalu terjadi komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan membantu pasien dalam kesembuhannya, psikolog akan memberi saran secara teori dan praktek yang bisa dilakukan oleh pasien yang sedang berkonsultasi. Secara teori, komunikasi yang terjadi antara pasien dan psikolog atau orang yang bekerja dalam bidang kesehatan dapat disebut sebagai komunikasi terapeutik. Secara teori, komunikasi yang terjadi antara pasien dan psikolog atau orang yang bekerja dalam bidang kesehatan dapat disebut sebagai komunikasi terapeutik. Pada penerapan komunikasi terapeutik terdapat beberapa teknik yang digunakan, terdapat beberapa teknik yang digunakan perawat atau konselor dalam pengaplikasian komunikasi terapeutik yaitu : Mendengarkan (*Listening*), Pertanyaan terbuka (*Broad Opening*), Mengulang (*Restrating*), Mengklarifikasi (*Clarification*), Refleksi (*Reflection*), Memfokuskan (*Focusing*), Membagi Persepsi (*Sharing Perception*) dan Menawarkan informasi (Stuart. G.W. & Sundeen S.J., 1998).

Peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang mengacu pada penelitian yang meneliti komunikasi terapeutik pada orang dengan penyakit mental. Dari variabel bebas yaitu Psikologi, peneliti mengacu pada jurnal milik Liza, Ferdial, Galang, & Maulana (2022) yang berjudul “ Komunikasi Terapeutik Pada Orang dengan Gangguan Mental Illness ”. Dalam penelitian tersebut, variabel independen nya adalah Komunikasi Terapeutik dengan Mental Illness menjadi variabel dependen nya, Untuk membandingkan pernyataan tersebut, peneliti mengacu pada jurnal milik Ervan, Rumpiati, & Ike (2020) dengan judul penelitian “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Hemodialisa Di RSUD Dr Harjono Ponorogo ”. Penelitian tersebut menyimpulkan pengaruh yang ditimbulkan Komunikasi Terapeutik tingkat kecemasan pasien, oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan pengaruh yang dihasilkan dari Komunikasi Terapeutik dalam penelitian tersebut. Melihat perbedaan kedua penelitian ini, tentu menjadi acuan bagaimana Komunikasi Terapeutik dalam mengurangi kecemasan pada pasien penyakit mental melalui aplikasi Halodoc.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan menyembuhkan pasien. Dalam dunia kesehatan, komunikasi terapeutik merupakan hal yang sudah sering terjadi (Purwanto, 2004). Komunikasi terapeutik merupakan sebuah fasilitas yang diarahkan pada proses penyembuhan pasien, sehingga komunikasi terapeutik dilakukan secara terencana yang terdiri dari berbagai bentuk komunikasi untuk membantu proses penyembuhan pasien (Damayanti, 2008). Dalam komunikasi terapeutik memuat teknik-teknik komunikasi yang akan dilakukan oleh perawat atau konselor kepada pasien. Dengan adanya teknik-teknik ini akan mempermudah perawat atau konselor dalam melakukan tugasnya untuk menangani pasien dengan baik. Menurut (Stuart, G.W. & Sundeen S.J., 1998) ada beberapa teknik komunikasi terapeutik yang dapat digunakan oleh perawat atau psikolog, yaitu :

1 Mendengarkan (*Listening*)

Mendengarkan (*listening*) merupakan salah satu hal penting dalam komunikasi terapeutik. Dengan mendengarkan, perawat atau konselor dapat menerima sebuah informasi dan mendalami pesan yang disampaikan oleh pasien.

2 Pertanyaan Terbuka (*Broad Opening*)

Memberikan pertanyaan merupakan teknik yang dapat membantu pasien dalam menyampaikan apa yang sedang dirasakan atau permasalahan yang sedang dihadapi. Dalam komunikasi terapeutik, memberikan pertanyaan terbuka akan membantu perawat atau konselor dalam mendapatkan jawaban yang tepat untuk mendiagnosa apa yang dirasakan oleh pasien.

3 Mengulang (*Restarting*)

Dalam komunikasi terapeutik, teknik mengulang memiliki makna bahwa mengulang pokok pikiran pasien yang sudah disampaikan kepada konselor dan menunjukkan bahwa konselor memahami apa yang disampaikan dan memaparkannya dengan bahasa sendiri.

4 Mengklarifikasi (*Clarification*)

Psikolog berusaha untuk menyamakan pengertian dengan apa yang sudah disampaikan oleh pasien dengan menggunakan kata-kata, ide, atau pikiran yang tidak jelas dikemukakan oleh pasien. Tujuan dari klarifikasi ini adalah bila terjadi kesalah pahaman antara psikolog dan pasien sehingga psikolog harus menyamakan pengertian karena informasi sangat penting dalam melakukan konsultasi.

5 Refleksi (*Reflection*)

Pasien diberikan kesempatan untuk mengemukakan perasaannya dan menerima ide sebagai bagian dari dirinya sendiri. Hal ini bertujuan untuk pasien agar merasa berharga dan memiliki hal untuk mengemukakan pendapatnya, membuat keputusan dan bisa memikirkan dirinya sendiri. Psikolog mengharapkan untuk pasien mampu melakukan hal-hal tersebut, sehingga pasien memikirkan bahwa dirinya adalah manusia yang memiliki kemampuan sebagai individu yang terintergrasi dan bukan bagian dari orang lain.

6 Memfokuskan (*Focusing*)

Tujuan dari memfokuskan pembicaraan yaitu membatasi bahan pembicaraan sehingga percakapan akan lebih spesifik dan dimengerti. Hal yang penting dalam teknik ini yaitu psikolog tidak boleh memutuskan pembicaraan ketika pasien sedang menyampaikan masalah yang dialami, terkecuali pembicaraan masih berlanjut dan tidak ada informasi yang baru.

7 Membagi Persepsi (*Sharing Perception*)

Ketika melakukan konsultasi psikolog harus bisa mengerti apa yang dirasakan pasien, maka psikolog harus bisa melihat permasalahan yang disampaikan oleh pasien dari perspektif pasien. Selain itu pasien harus bebas untuk menguraikan permasalahan dan persepsinya kepada psikolog dan psikolog harus waspada pada gejala kecemasan yang mungkin muncul

8 Menawarkan Informasi

Menawarkan informasi terkait apa yang dirasakan oleh pasien, serta memberikan edukasi akan permasalahan dan pemahaman terhadap apa yang sudah disampaikan, hal ini dapat menimbulkan pengertian terhadap pasien. Teknik

menawarkan informasi ini dapat sangat membantu pasien dalam memahami permasalahan yang terjadi, dan pasien dapat mengambil keputusan yang sudah diarahkan oleh konselor.

#### B. Kecemasan

Kondisi psikologis seseorang yang sedang penuh dengan rasa khawatir dan takut, dimana perasaan ini belum tentu terjadi, dapat didefinisikan sebagai tanda seseorang sedang cemas. Kecemasan dapat terjadi dari pengalaman individu yang bersifat subjektif, yang sering bermanifestasi sebagai perilaku yang disfungsi yang diartikan sebagai kesulitan dan kesusahan terhadap kejadian yang tidak ada kepastiannya (Donsu, 2017). Pengaruh tuntutan, persaingan yang terjadi, serta pengalaman buruk dapat membawa dampak pada kesehatan fisik dan mental. Salah satu dampak psikologis yang dapat menimpa seseorang yaitu kecemasan atau ansietas (Sutejo, 2018).

#### C. Pasien

Pada peraturan pemerintah republik Indonesia mendefinisikan pasien pada penyelenggaraan bidan perumahsakitian bab 1 ketentuan umum, pasal 2, yang menjelaskan bahwa pasien merupakan orang yang melakukan konsultasi mengenai kesehatan yang dialami secara langsung saat berada di rumah sakit maupun tidak langsung yang bertujuan untuk mendapatkan hal-hal yang dibutuhkan oleh pasien seperti pelayanan kesehatan (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2021).

#### D. Penyakit Mental

Penyakit mental dapat ditandai dengan adanya penurunan fungsi pada individu dalam ranah keluarga, pendidikan atau pekerjaan, dan lingkungan sekitar. Selain itu penyakit mental dapat berasal dari konflik bawah alam bawah sadar yang dapat menyebabkan kecemasan. Depresi dan gangguan pada kecemasan merupakan jenis pada penyakit mental yang sering ditemui di masyarakat (Kurniawan & Sulistyarini, 2016).

#### E. Telemedicine

Secara harfiah telemedicine didefinisikan sebagai penyembuhan jarak jauh (Starehle & Shabde, 2006). Sedangkan World Health Organization (WHO) memberikan definisi pada telemedicine sebagai pelayanan kesehatan yang profesional oleh perawat atau ilmu kesehatan, dengan melihat permasalahan jarak dan geografis, yang dipermudah dengan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyampaikan informasi yang valid dan kredibel, sehingga dengan telemedicine dapat melakukan diagnosa, pengobatan serta pencegahan penyakit dan cedera, untuk penelitian dan evaluasi dan untuk pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan, untuk memajukan kesehatan individu atau masyarakat (World Health Organization, 2010).

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif yang hasil analisisnya dilakukan oleh peneliti berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang akan diamati (Moleong, 2004). Pendekatan ini digunakan karena latar pada individu tersebut secara holistik (utuh). Istilah dari penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller dalam Moleong awalnya bermula pada sumber dari pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif (Moleong, 2011). Pengamatan kualitatif melibatkan suatu pengukuran pada tingkatan suatu ciri tertentu. Untuk melakukan suatu pengamatan, peneliti harus mengetahui apa yang menjadi ciri terhadap sesuatu. Untuk itu pengamat mulai mencatat atau menghitung dari, satu, dua, tiga, dan seterusnya. Di pihak lain kuliatas dapat menunjukkan segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum atau jumlah tersebut. Atas dasar inilah penelitian kualitatif tampaknya diartikan sebagai penelitian yang tidak menggunakan perhitungan.

Subjek dalam penelitian ini menghadirkan pengguna aplikasi Halodoc yang memiliki penyakit mental khususnya kecemasan, selain itu subjek dalam penelitian ini menghadirkan juga psikolog yang melakukan praktker pada aplikasi Halodoc. Subjek akan membantu dalam proses penelitian dengan melakukan wawancara untuk memberikan keterangan terkait komunikasi terapeutik yang terjadi antara pasien dengan psikolog dalam mengurangi kecemasan dalam telemedicine pada aplikasi Halodoc. Komunikasi yang akan dilakukan dalam bentuk konsultasi daring (*online*) ketika pengguna merasa cemas. Objek penelitian merupakan apa yang hendak diteliti dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menghadirkan objek penelitian yaitu aplikasi telemedicine Halodoc yang merupakan aplikasi kesehatan yang didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta, dengan aplikasi Halodoc masyarakat dapat mencari

dokter untuk melakukan pengecekan kondisi kesehatan secara online, setelah mendiagnosa penyakit yang diderita dokter akan memberikan resep obat yang dapat dibeli pada aplikasi Halodoc.

Unit analisis penelitian memiliki subjek dalam penelitian yang dilakukan yaitu benda individu dan kelompok (Hamidi, 2005). Unit analisis penelitian merupakan elemen yang akan dianalisis dan dipelajari dengan cermat, oleh karena itu elemen yang dianalisis akan didapatkan makna atau banyak hal. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dari Stuart. G.W. & Sundeen Mendengarkan (Listening), Pertanyaan terbuka (Broad Opening), mengulang (Restrating), Mengklarifikasi (Clarification), Refleksi (Reflection), Memfokuskan (Focusing), Membagi Persepsi (Sharing Perception) dan Menawarkan informasi (Stuart. G.W. & Sundeen S.J., 1998).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Mendengarkan (*Listening*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan dalam penelitian ini, menyatakan bahwa meskipun dalam telemedicine, teknik komunikasi terapeutik mendengarkan masih dapat dilakukan, meskipun dengan hambatan yang ada psikolog tetap berusaha untuk mendengarkan masalah yang diceritakan pasien. Menurut (Stuart. G.W. & Sundeen S.J., 1998) perawat berusaha untuk bisa mengerti pasien dengan cara mendengarkan dengan penuh perhatian, keterampilan mendengarkan dengan baik merupakan dasar untuk membangun hubungan antara pasien dan perawat.

Keterbatasan yang ada pada telemedicine dalam melakukan konsultasi melalui aplikasi Halodoc dalam hal ini yaitu psikolog dan pasien tidak bisa benar-benar mendengarkan satu sama lain, konsultasi dilakukan melalui teks dalam aplikasi. Selain itu menurut informan psikolog dan informan pasien, menyatakan bahwa psikolog dapat melakukan konsultasi secara bersamaan di waktu yang sama dengan pasien lain, sehingga terkadang psikolog terlambat merespon permasalahan yang disampaikan oleh pasien.

##### B. Pertanyaan Terbuka (*Broad Opening*)

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu pasien dengan permasalahan yang dialaminya, dalam melakukan konsultasi, psikolog berusaha untuk mendapatkan informasi sebanyak banyaknya yang berkaitan dengan masalah pasien untuk mencapai tujuan dari komunikasi terapeutik. Akan tetapi psikolog tidak boleh mendominasi percakapan dan tetap menyeleksi arah dari topik pembicaraan.

Berdasarkan hasil dari wawancara, informan psikolog menjelaskan bahwa beliau memberikan pertanyaan-pertanyaan biasa sambil mengumpulkan informasi dari pasien dan memberikan stimulus agar pasien bisa bercerita dengan leluasa, tetapi jika menghadapi pasien yang tidak terlalu banyak bercerita, psikolog tetap membantu untuk pasien dengan mengarahkan pertanyaan. Pernyataan ini didukung oleh hasil wawancara dengan informan pasien lainnya, yang menyatakan bahwa psikolog tidak mendominasi percakapan dengan cara memberikan pertanyaan dan tanggapan dari permasalahan yang sudah disampaikan

##### C. Mengklarifikasi (*Clarification*)

Psikolog berusaha untuk menyamakan pengertian dari permasalahan yang disampaikan dengan cara menanyakan kembali kata-kata, ide atau pemikiran pasien yang tidak jelas dan tidak dapat dimengerti oleh psikolog, hal ini bertujuan untuk tidak terjadi kesalah pahamanan antar pasien dan psikolog.

Dari hasil wawancara dengan informan psikolog, ketika ada cerita dari permasalahan pasien yang tidak dapat dimengerti psikolog berusaha untuk menyamakan pengertian dengan menanyakan kebenaran dari kesimpulan yang didapatkan oleh psikolog. Informan pasien pun menyatakan bahwa psikolog menceritakan kembali dengan menjelaskan kembali permasalahan yang sudah disampaikan, dengan ini informan pasien merasa bahwa psikolog berusaha untuk mengkonfirmasi dan menyamakan informasi dari pasien.

##### D. Refleksi (*Reflection*)

Refleksi berarti bergerak mundur untuk merenungkan kembali permasalahan yang sudah terjadi, dalam konsultasi merenungkan kembali permasalahan dan membiarkan pasien untuk mengambil keputusan terhadap dirinya sendiri adalah salah satu teknik dalam komunikasi terapeutik.

Dalam wawancara dengan informan menunjukkan bahwa informan psikolog dan informan pasien menyatakan bahwa ketika melakukan konsultasi informan psikolog akan memberikan arahan terhadap permasalahan pasien dan

membiarkan pasien untuk menentukan keputusan yang akan diambil, beberapa pasien dapat langsung menentukan jawabannya dan sebagian pasien butuh waktu untuk mengambil keputusan.

#### E. Menawarkan Informasi

Pada saat melakukan konsultasi psikolog akan memberikan pendidikan kesehatan untuk pasien dengan cara memberikan informasi terkait permasalahan yang dialami. Dalam hasil wawancara dengan informan psikolog, ketika konsultasi psikolog akan mengumpulkan informasi dari permasalahan pasien, dan psikolog akan memberikan informasi kemungkinan gangguan yang dialami pasien, dan kemungkinan penyebab, setelah itu psikolog akan memberikan saran untuk meminimalisir gejala-gejala yang dialami pasien. Pada pasien yang mengalami kecemasan, psikolog akan menyarankan pasien untuk melakukan relaksasi, dan cara untuk melepaskan emosinya. Selain itu informan pasien pun ketika melakukan konsultasi psikolog memberikan solusi sesuai dengan permasalahan yang dirasakan oleh pasien, akan tetapi informan pasien masih kesulitan untuk menerapkan solusinya pada keseharian pasien, dan pada informan lainnya merasa bahwa solusi yang diberikan dapat mengurangi kecemasan.

#### V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi terapeutik dapat dilaksanakan pada aplikasi Halodoc dengan memenuhi teknik komunikasi yang dikemukakan oleh (Stuart. G.W. & Sundeen S.J., 1998) diantaranya mendengarkan (listening), pertanyaan terbuka (Broad Opening), Mengklarifikasi (Clarification), Refleksi (Reflection), Menawarkan Informasi. Kecemasan yang terjadi pada pasien dapat teratasi dengan melakukan konsultasi pada aplikasi Halodoc, hal ini dikarenakan komunikasi terapeutik yang dapat dilakukan melalui aplikasi Halodoc, sehingga dapat membantu pasien untuk mengetahui apa permasalahan yang dirasakan dan bagaimana mengatasinya, karena psikolog dapat menerapkan teknik komunikasi terapeutik.

Dengan adanya temuan penelitian terkait hambatan ketika melakukan konsultasi, yaitu psikolog dapat melakukan konsultasi dengan dua pasien secara bersamaan, diharapkan Halodoc dapat membatasi jumlah ketika sedang ada konsultasi yang berlangsung agar dapat lebih memfokuskan pada pasien yang sedang ditangani. Selain itu diharapkan Halodoc bisa mengembangkan fasilitas konsultasi untuk bisa melakukan konsultasi dengan metode selain hanya menggunakan text.

#### REFERENSI

- Damayanti, M. (2008). *Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Salemba Humanika.
- Donsu, T. D. J. (2017). *Psikologi Keperawatan, Aspek-Aspek Psikologi, Konsep Dasar Psikologi, Teori Perilaku Manusia*. Pustaka Baru Press.
- Fajar, K. (2015). *Gambaran Karakteristik pada Pasien Gangguan Jiwa Skizofrenia di Instalasi Jiwa RSUD Banyumas Tahun 2015*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Press.
- Kurniawan, Y., & Sulistyarni, I. (2016). Komunitas Sehat (Sehat Jiwa dan Hati) sebagai Intervensi Kesehatan Mental berbasis Masyarakat. *INSAN Jurnal Psikologi Dan Kesehatan Mental*, 112–124.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto. (2004). *Komunikasi Untuk Perawat*. EGC.
- Riset Kesehatan Dasar. (2018). *Hasil Utama RisKesDas 2018*. <https://www.suarasurabaya.net/Kelanakota/2020/Dokter-Jiwa-Sebut-Kecemasan-Terhadap-Covid-19-Adalah-Adaptasi-Normal/>.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2021). *PERATURAN PEMERINTAH Nomer 47 tanggal penetapan 02 februari 2021 Penyelenggaraan Bidang Perumahan*. <https://jdih.setkab.go.id/>.
- Starehle, E. M., & Shabde, N. (2006). One Hundred Years of Telemedicine: Does this new technology have place in paediatrics? *Archives of Disease in Childhood*, 956–959.
- Stuart. G.W. & Sundeen S.J. (1998). *Buku Saku Keperawatan Jiwa. Alih Bahasa Achir Yani, s Hamid*. EGC.
- Sutejo. (2018). *Keperawatan Jiwa, Konsep dan Praktik Asuhan Keperawatan Kesehatan Jiwa: Gangguan Jiwa dan Psikososial*. Pustaka Baru Press.

- Suwanto, M. (2015). *Implementasi Metode Bayesian Dalam Menentukan Kecemasan Pada HARS (Hamilton Anxiety Rating Scale)*. 1–17.
- World Health Organization. (2010). *Telemedicine: opportunities and developments in member states*. Report on the Second Global Survey on EHealth.

