



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 7415-7428

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Komunikasi Terapeutik Dalam Telemedicine Halodoc Pada Penanganan Masalah Kesehatan Mental Di Kalangan Gen Z Di Surabaya

Tiara Prastiti^{1✉}, Faza Kumala², Naajah Cecilia D.M.A.³

Mahasiswa Ilmu Komunikasi, UPN "Veteran" Jawa Timur

Email: 23043010157@student.upnjatim.ac.id^{1✉}

Abstrak

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan dan diterapkan oleh praktisi profesional seperti dokter, bidan, perawat, maupun praktisi kesehatan profesional lainnya. Gen Z lebih cenderung mengalami masalah kesehatan mental daripada generasi sebelumnya, karena mereka mengalami tekanan hampir dua kali lipat dibandingkan generasi tua. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi terapeutik dalam telemedicine Halodoc pada penanganan masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z di Surabaya dan hambatan apa yang dihadapi klien saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan teori penetrasi sosial yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor untuk membantu strategi pemahaman dalam self-disclosure atau pengungkapan diri. Hasil penelitian menunjukkan para informan melaporkan bahwa mereka merasa jauh lebih baik setelah berkonsultasi dengan psikolog melalui telemedicine Halodoc yang lebih fleksibel dan hemat biaya dibandingkan konsultasi offline dan hambatan yang klien hadapi saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc, antara lain kendala jaringan, keterbatasan waktu, dan ketidakmampuan menggambarkan perasaan secara utuh. Para informan menyatakan ketidakpuasannya terhadap konsultasi online karena kurangnya kontak mata, sentuhan fisik, dan keterbatasan nasihat tertulis dibandingkan dengan dukungan yang diterima selama sesi offline.

Kata Kunci: *Komunikasi terapeutik, Telemedicine, Kesehatan mental, Gen Z*

Abstract

Therapeutic communication is communication that is planned and implemented by professional practitioners such as doctors, midwives, nurses, and other professional health practitioners. Gen Z is more likely to experience mental health problems than previous generations, as they experience almost twice the pressure of older generations. The purpose of the researcher conducting this study is to find out the role of therapeutic communication in Halodoc telemedicine in handling mental health problems among Gen Z in Surabaya and what obstacles clients face when conducting online consultations through Halodoc telemedicine. This research was conducted using a qualitative method with a descriptive approach using social penetration theory developed by Irwin Altman and Dalmas Taylor to help understand strategies in self-disclosure. The results showed that the informants reported that they felt much better after consulting with a psychologist through Halodoc telemedicine which is more flexible and cost-effective than offline consultations and the barriers that clients face when conducting online consultations through Halodoc telemedicine, including network constraints, time limitations, and inability to describe feelings fully. Informants expressed dissatisfaction with online consultations due to the lack of eye contact, physical touch, and the limitations of written advice compared to the support received during offline sessions.

Keywords: Therapeutic communication, Telemedicine, Mental health, Gen Z

PENDAHULUAN

Dilansir dari Indonesia National Adolescent Mental Health Survey (2022), sebanyak 15,5 juta (34,9%) remaja di Indonesia mengalami masalah kesehatan mental dan 2,45 juta (5,5%) remaja di Indonesia mengalami gangguan mental (lihat Gambar 1). Remaja kelahiran tahun 1997—2012 atau akrab disebut Gen Z merupakan generasi yang memiliki kecenderungan permasalahan kesehatan mental dari generasi lain, mereka berjuang mencari kesejahteraan psikologi ini disebabkan karena generasi ini mengalami tekanan hampir dua kali lipat dibanding generasi tua (Jauhari & Ariviani, 2023).



Diagram 1. Data Remaja di Indonesia Yang Mengalami Masalah Kesehatan Mental & Gangguan Mental Tahun 2022

Sumber: Indonesia National Adolescent Mental Health Survey, 2022

Di sisi lain, mayoritas masyarakat Indonesia masih salah dalam mengartikan antara masalah kesehatan mental dan gangguan mental. Masyarakat masih berpikir bahwa keduanya merupakan hal yang sama. Faktanya, kedua hal tersebut merupakan sesuatu yang berbeda namun masih saling berkaitan. Masalah kesehatan mental merupakan masalah kesehatan yang berkaitan dengan kejiwaan, psikis, dan emosi seseorang (Fadli, 2023), sedangkan gangguan mental merupakan gangguan yang menyebabkan penderita kesulitan melakukan kegiatan sehari-hari (Gloria, 2022).

Telah ada pemahaman bahwa teknologi dan platform media sosial dapat memainkan peran penting dalam mengatasi masalah kesehatan mental. Sebagian besar dari penderita masalah kesehatan mental telah mencoba meluapkan emosi di beberapa platform media sosial, seperti Instagram, X, TikTok, Facebook, bahkan WhatsApp (Aggriany & Kustiawan, 2023). Namun, tak jarang pula mereka memutuskan berkonsultasi ke psikolog ketika mereka merasa bahwa meluapkan emosi di platform media sosial tidak lagi efektif. Tetapi untuk berkonsultasi ke psikolog secara langsung, beberapa dari mereka masih takut akan stigma yang terlanjur menyebar di masyarakat.

Berkembangnya teknologi yang semakin pesat dapat mempermudah kehidupan manusia dalam berbagai bidang, salah satunya di bidang kesehatan. Sebagaimana mulai terciptanya akses telemedicine/konsultasi online, sehingga dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan akses konsultasi yang mudah dijangkau (Budiman et al., 2023). Selain itu, konsultasi online ini dapat menghindarkan klien dari stigma masyarakat sekitar karena konsultasi tersebut hanya diketahui oleh kedua belah pihak dan bersifat privasi. Dari segi biaya, biaya yang dikeluarkan untuk konsultasi online cenderung lebih terjangkau daripada konsultasi offline. Dilihat dari segi fleksibilitas waktu dan tempat, konsultasi jarak jauh bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja.

Gen Z umumnya lebih dekat dengan teknologi karena mereka tumbuh bersamaan dengan teknologi. Sehingga merekalah yang berpeluang lebih besar untuk mengakses layanan konsultasi online yang mulai berkembang di Indonesia dan mulai tersedia di berbagai platform. Maka dari itu, konsultasi online ini sangat memudahkan para Gen Z dalam mendapat akses konsultasi jarak jauh yang tidak hanya ekonomis, tetapi juga dapat menciptakan rasa aman tanpa adanya intimidasi dari masyarakat sekitar.

Halodoc menempati posisi pertama dalam layanan telemedicine paling favorit di Indonesia. Survei ini dilakukan pada 16—17 September 2022 melalui aplikasi Populix terhadap 1.005 responden berusia 18—54 tahun. Dalam survei ini, sebanyak 79% responden memilih konsultasi online melalui Halodoc, sedangkan 55% responden lainnya memilih

Alodokter, 28% lainnya memilih Klikdokter, dan 19% lainnya memilih Riliv (Annur, 2023).

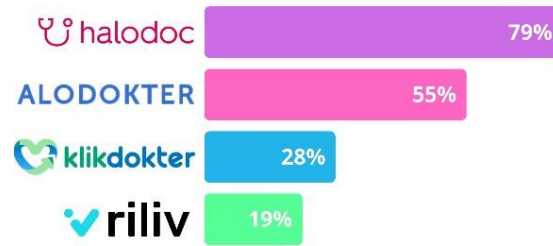


Diagram 2. Layanan Telemedicine Paling Favorit untuk Konsultasi Kesehatan Mental

Sumber: Populix, 2022

Dalam penelitian kali ini, peneliti ingin berfokus pada salah satu platform konsultasi *online* yang ada di Indonesia, yaitu *telemedicine* Halodoc. Konsultasi *online* ini dapat dilakukan melalui media perantara, seperti *chat*, telepon, serta Zoom. Halodoc merupakan perusahaan teknologi yang melayani di bidang kesehatan dan didirikan oleh Jonathan Sudharta pada 8 April 2016 di Jakarta, Indonesia (Rabbi, 2022). Pada tahun 2021, tercatat pengguna aktif bulanan layanan *telemedicine* Halodoc mencapai 20 juta pengguna. Halodoc telah menjangkau hampir seluruh wilayah di Indonesia, termasuk daerah terluar seperti Aceh, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua (Iskandar, 2023).

Berdasarkan uraian di atas, pendiri Halodoc memiliki tujuan untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia, khususnya bagi wilayah Indonesia yang tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk melakukan konsultasi secara *offline*. Salah satu layanan kesehatan masyarakat yang tersedia di Halodoc adalah konsultasi dengan psikolog bagi penderita masalah kesehatan mental.

Tentunya dalam berkonsultasi akan terjalin komunikasi antara psikolog dan klien. Komunikasi tersebut dapat digolongkan sebagai komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan dan diterapkan oleh praktisi profesional seperti dokter, bidan perawat, maupun praktisi kesehatan profesional lainnya. Dalam komunikasi terapeutik terjadi *sharing* informasi yang bertujuan membantu pasien, memaksimalkan tenaga dan pikiran positif yang nantinya dapat mengurangi beban pikiran dalam mengambil tindakan maupun menghadapi situasi kesehatannya (Wardhani, 2022).

di media sosial. Hal tersebut dilakukan untuk melepas tekanan tanpa mengharapkan umpan balik dari teman atau pengikut mereka. Rata-rata responden berminat untuk melakukan konsultasi online karena konsultasi tersebut tetap bersifat rahasia walau dilakukan melalui media perantara (Mirawati, 2015).

Mengenai perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada subjek yang diteliti. Ira Mirawati dalam penelitiannya mengambil subjek media konsultasi online secara umum, sedangkan pada penelitian ini peneliti memilih untuk fokus pada satu platform media konsultasi online, yakni aplikasi dan website Halodoc. Adapun alasan peneliti memilih aplikasi dan website Halodoc karena aplikasi tersebut merupakan layanan konsultasi kesehatan secara online yang paling diminati di Indonesia pada tahun 2022.

Penelitian selanjutnya yang dijadikan referensi oleh peneliti adalah penelitian yang dilakukan Genny & Welly dari Universitas Riau yang berjudul *Telemedicine Sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, di tengah kekhawatiran dan kecemasan yang meliputi masyarakat pada akhirnya turut mempengaruhi kesehatan yang menimbulkan banyaknya keluhan yang ditakutkan masyarakat sebagai gejala Covid-19. Situs Alodokter dan Halodoc menjadi sarana bagi para pasien untuk mengkonsultasikan kondisi kesehatan mereka secara online (Sari & Wirman, 2021). Motif penggunaan menggunakan situs online tersebut beragam di antara para informan. Genny & Welly menjabarkan menjadi *because of motive* dan *in order to motive*.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Genny Gustina & Welly terletak pada objek penelitian. Pada penelitian terdahulu, peneliti berfokus pada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia pada masa pandemi Covid-19, sedangkan pada penelitian ini lebih merujuk pada satu generasi tertentu yakni Gen Z dan meneliti terkait masalah kesehatan mental.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori penetrasi sosial yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmis Taylor pada tahun 1973. Irwin dan Dalmis memperkenalkan teori penetrasi sosial untuk membantu strategi pemahaman dalam *self-disclosure* atau pengungkapan diri melalui konsep kedekatan hubungan dan tahapan yang harus dilalui oleh setiap individu agar dapat berjalan sebagaimana mereka bergerak dari tingkat kedekatan yang minim ke tingkat yang lebih dekat lagi (Barus et al., 2022). Pada penelitian ini, peneliti mencari jawaban untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi terapeutik dalam telemedicine Halodoc pada penanganan masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z di Surabaya dan hambatan yang dihadapi klien saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap suatu penelitian pada satu waktu tertentu. Tujuan penelitian kualitatif deskriptif yaitu untuk klarifikasi dan eksplorasi terkait fenomena atau kenyataan sosial (Mukhtar, 2013).

Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan jawaban dari pertanyaan penelitian terkait memahami atau menjabarkan suatu peristiwa, yaitu bagaimana peran komunikasi terapeutik dalam telemedicine Halodoc pada penanganan masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z di Surabaya dan hambatan apa yang dihadapi klien saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc.

Pada penelitian ini, peneliti mencari informan melalui aplikasi X dengan menggunakan fitur tweet atau cuitan melalui akun menfess @convomfs. Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Sidiq & Choiri, 2019). Alasan peneliti memilih aplikasi X sebagai media untuk menemukan informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian karena peneliti dapat menjangkau lebih banyak calon informan melalui fitur komentar yang tersedia. Dari menfess tersebut, peneliti memperoleh 10 informan yang bersedia untuk memberikan informasi umum tentang konsultasi online melalui telemedicine Halodoc via chat. Namun dari 10 informan tersebut, hanya 4 informan yang bersedia untuk memberikan informasi lebih detail melalui wawancara oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara via chat, kemudian dilakukan wawancara mendalam secara daring melalui Google Meet, dengan kriteria informan yakni: 1) Informan merupakan Gen Z yang berdomisili di Surabaya dan 2) Informan pernah melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc. Langkah berikutnya yaitu peneliti mengolah data-data yang diperoleh dari informan agar dapat disajikan ke dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, seluruh informan mulai memasuki tingkat remaja akhir saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc, yakni berusia 18 s.d 21 tahun. Hal ini sesuai dengan kebutuhan penelitian yang membutuhkan Gen Z sebagai informan penelitian. Seluruh informan memberikan informasi bahwa mereka melakukan konsultasi

saat mereka mengenyam pendidikan di bangku SMA tahun terakhir dan perguruan tinggi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari keseluruhan informan, mereka menyatakan bahwa penyebab gangguan kesehatan mental yang mereka alami berasal dari lingkungan keluarga. Salah satu informan menyebutkan bahwa lingkungan keluarga semestinya menjadi lingkungan yang supportive dan memberikan dampak positif dari segi fisik maupun psikis informan. Namun pada kenyataannya, informan mengalami hal yang sebaliknya sehingga informan tidak terbuka kepada keluarga mereka, bahkan mayoritas informan tidak memberitahu keluarga mereka perihal konsultasi online ke psikolog yang mereka jalani.

Seluruh informan menyebutkan bahwa alasan mereka memilih konsultasi online dikarenakan biaya yang jauh lebih murah (Rp0 s.d Rp100.000,00)—karena seluruh informan masih berstatus sebagai pelajar dan mahasiswa, mereka masih terbatas dari segi finansial—dan fleksibel dari segi tempat dan waktu—mayoritas informan menyebutkan bahwa keluarga mereka tidak mengetahui mengenai konsultasi online yang mereka jalani. Hal tersebut sesuai dengan pemaparan peneliti pada bab pendahuluan.

Dari proses pengumpulan data dan wawancara mendalam terhadap subjek penelitian melalui penelitian ini, diperoleh hasil penelitian terkait Komunikasi Terapeutik Dalam Telemedicine Halodoc Pada Penanganan Masalah Kesehatan Mental Di Kalangan Gen Z Di Surabaya. Pada bagian hasil dan pembahasan, peneliti mencoba memaparkan hasil analisis berdasarkan data wawancara mendalam dengan menerapkan teori penetrasi sosial yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dipaparkan pada rumusan masalah di atas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Peran Komunikasi Terapeutik Dalam Telemedicine Halodoc Pada Penanganan Masalah Kesehatan Mental Di Kalangan Gen Z di Surabaya

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan para informan melalui Google Meet yang rata-rata berdurasi 30 menit. Seluruh informan memberikan respon yang baik dan memberikan informasi yang sebenarnya-benarnya. Para informan menuturkan kondisi mereka sebelum berkonsultasi online dan menceritakan kondisi mereka setelah berkonsultasi.

Salah satu informan berinisial RA menceritakan kepada peneliti bahwa RA merasa kewalahan dalam mengontrol emosinya sendiri. Seringkali, RA merasa khawatir berlebihan, sehingga menyebabkan sesak nafas dan berkeringat. Kemudian sesudah menyadari kondisi mentalnya, RA memutuskan untuk berkonsultasi melalui

telemedicine Halodoc atas rekomendasi orang yang dipercaya. Psikolog RA memaparkan bahwa RA mengidap gangguan kecemasan (anxiety disorder) yang juga menyebabkan RA selalu takut berada di keramaian karena cemas akan pandangan aneh oleh orang-orang sekitar.

"Dulu aku anxiety, jadi disuruh mediasi kayak sebelum tidur bilang ke diri sendiri yang baik-baik dan menerima baik-buruk yang udah terjadi. Sempat takut keluar ketemu orang, terus disuruh pilih satu temen paling deket, abis itu coba kamu ke mall bareng untuk membuktikan hal yang kamu takutin terjadi atau enggak." (RA, komunikasi via G-Meet, 9 November 2023).

Pemaparan RA di atas merupakan salah satu respon psikolog telemedicine Halodoc dalam menginterpretasikan komunikasi terapeutik kepada pasien guna mencari solusi kesembuhan bagi RA. Kemudian, peneliti juga bertanya mengenai peran komunikasi terapeutik dalam mencapai kesembuhan bagi pasien, berikut pemaparan yang dijelaskan oleh RA:

"Menurut aku dengan adanya telemedicine ini, sangat membantu dan memberikan dampak positif. Karena dampaknya di aku merasa sangat lebih baik daripada kondisi aku di awal konsul. Aku juga ngga punya banyak waktu untuk offline, terus juga dia irit biaya dan harus fleksibel karena kalau misal ngga cocok tinggal cari psikolog yang lain." (RA, komunikasi via G-Meet, 9 November 2023).

Ungkap RA dalam wawancara mendalam tersebut. Pendapat RA sejalan dengan pendapat CA dalam wawancara mendalam yang juga dilakukan peneliti melalui Google Meet. CA yang pada saat itu berusia 21 tahun merantau ke luar kota untuk pendidikan perguruan tinggi dan tinggal bersama salah satu saudara orang tuanya. CA mengungkapkan kondisi yang dihadapinya, yakni CA mendapat tekanan dari lingkungan sekitar seperti selalu terlihat salah dan merasa tidak ada satu orangpun yang percaya kepadanya.

"Saat SMA/kuliah pernah pulang malem karena organisasi, ekskul dan lain- lain. Beberapa keluargaku memelintir informasi yang nggak penting. Misal pulang malem jam 10 dianterin cowok, terus omongan langsung jelek kayak 'kecil-kecil udah jadi lonte'. Tapi sebenarnya nggak kayak gitu dan orang- orang nggak konfirmasi dulu. Mereka hanya melihat sisi buruk. Tahun 2020-2021 aku ngerasa down lalu berkonsultasi offline pada taun 2020 dan mencoba konsul online pada taun 2021." (CA, komunikasi via G-Meet, 10 November 2023).

CA menceritakan permasalahan yang dihadapinya sehingga CA memutuskan

untuk berkonsultasi ke psikolog melalui telemedicine Halodoc. Tidak sampai di situ, CA juga menceritakan perihal peran komunikasi terapeutik melalui telemedicine Halodoc yang dilakukan oleh psikolog terhadap kesehatan mentalnya.

“Psikolog nyuruh aku buat percaya orang karena kita hidup sosial jadi harus mulai terbuka sama orang, diajarin buat butterfly hug karena suka tantrum kalo malem, kalo lagi ngedown banget disuruh jurnaling, mendekatkan diri ke Tuhan, cari tempat/sesuatu yang bikin nyaman atau me time. Dan aku sangat merasa terbantu karena dia ngetiknya panjang dan jelas, saran-saran yang dikasih juga manjur. Dan lebih efektif offline sebenarnya, tapi pada saat tahun itu mulai kerja disambi skripsian jadi waktunya kurang sedangkan aku makin gila, jadinya cepet-cepet aja milih konsultasi online.” (CA, komunikasi via G- Meet, 10 November 2023).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari informan, psikolog sebagai tenaga kesehatan dan pendengar memberikan respon yang baik berupa bantuan kepada klien yang sedang mengalami kesulitan berupa saran-saran yang efektif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang terjalin antara psikolog dan klien memiliki peran penting dalam penanganan kesehatan mental klien. Seluruh klien memaparkan bahwa mereka merasa sangat terbantu karena keberadaan telemedicine Halodoc untuk menangani masalah kesehatan mental mereka dalam biaya yang lebih terjangkau dan fleksibel secara tempat dan waktu.

2. Hambatan yang Dihadapi Klien Saat Melakukan Konsultasi Online Melalui Telemedicine Halodoc

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses komunikasi kadang kala terjadi hambatan. Dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi merupakan segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain (Damayanti & Purnamasari, 2019). Berdasarkan data yang diperoleh dari informan, hambatan yang dihadapi klien saat melakukan konsultasi online yang berupa kendala jaringan, keterbatasan waktu, dan klien tidak bisa mendeskripsikan perasaan yang dialaminya secara menyeluruh.

“Rasanya beda, kalau online eye contact-nya nggak dapet, nggak ada touch skin-nya. Kalau aku pribadi suka offline, kalo online cuma dikasih saran karena kan cuma tulisan. Kalau offline bisa ditenangin, bisa dipeluk. Kalau online cuma dikasih word of affirmation.” (CA, komunikasi via G-Meet, 10 November 2023).

Informasi tersebut diungkapkan oleh EA pada saat peneliti melakukan

wawancara mendalam. EA menjelaskan tentang perbedaan yang EA rasakan saat melakukan konsultasi offline dengan konsultasi online. Pada saat melakukan konsultasi online, EA mengalami hambatan berupa ketidakpuasan yang EA dapatkan dari umpan balik psikolog, ia merasa bahwa respon psikolog tersebut masih belum bisa memberikan dirinya kepuasan dalam melakukan konsultasi secara online.

Informan lain memberikan pernyataan yang sejalan dengan apa yang diungkap oleh EA. CA mengungkapkan bahwa:

“Enakan offline karena ngobrolnya lebih enak, kalau online selain dibatasin lewat menit, dia ada catatan dalam bentuk resep. Kalau offline psikolognya nyatet tapi kita nggak tahu psikolognya nyatet apa, dia cuma kasih saran aja. Tapi kalau online dia nggak terbatas tempat dan nggak terbatas waktu. Kalau online bisa nyatet kalau offline nggak sempet nyatet.” (CA, komunikasi via G- Meet, 10 November 2023).

EA dan CA selaku informan mengakui bahwa mereka selain melakukan konsultasi online juga pernah melakukan konsultasi offline. Kedua informan tersebut mengetahui kelemahan dan keunggulan masing-masing sesi akibat pengalaman yang dijalani. Keduanya lebih memilih melakukan konsultasi offline daripada konsultasi online karena alasan yang sudah dipaparkan di atas.

Klien yang melakukan konsultasi online seringkali memiliki hambatan yang dihadapi pada saat konsultasi itu berlangsung. Hambatan yang terjadi bisa bermacam-macam, tergantung dari kondisi klien itu sendiri. Hambatan yang paling sering dialami oleh klien adalah keterbatasan waktu dan salah persepsi dalam mengartikan kata-kata dalam chat, sehingga membuat klien merasa tidak puas. Apabila klien merasa tidak puas dengan konsultasi yang dilakukan secara online, maka klien tersebut mendapat hambatan saat melakukan konsultasi. Hambatan ini tentu tidak menjadi penghalang untuk melakukan konsultasi online, karena seperti yang telah disebutkan di atas, konsultasi melalui telemedicine juga memiliki keunggulan yang dapat mempermudah klien.

SIMPULAN

Sesuai dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti menarik beberapa kesimpulan berdasarkan landasan teori penetrasi sosial, sebagai berikut:

1. Komunikasi terapeutik dalam telemedicine Halodoc pada penanganan masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z di Surabaya mengambil peranan yang sangat penting.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan melalui Google Meet, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik berperan penting dalam penanganan masalah kesehatan mental pada Gen Z di Surabaya melalui telemedicine Halodoc. Para informan melaporkan bahwa mereka merasa jauh lebih baik setelah berkonsultasi dengan psikolog melalui telemedicine Halodoc yang lebih fleksibel dan hemat biaya dibandingkan konsultasi offline.

Para psikolog memberikan nasihat dan dukungan yang efektif kepada klien mereka, termasuk teknik seperti meditasi, penjurnalan, dan mencari kenyamanan dalam agama atau waktu pribadi. Para informan menekankan pentingnya kepercayaan dan keterbukaan dalam hubungan sosial, yang dapat difasilitasi melalui komunikasi terapeutik dengan psikolog. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti dampak positif telemedicine Halodoc dalam menyediakan layanan kesehatan mental yang mudah diakses dan efektif bagi Gen Z di Surabaya.

2. Hambatan yang dihadapi klien saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc

Berdasarkan data yang diperoleh dari informan, hambatan komunikasi mengacu pada adanya gangguan dalam proses penyampaian dan penerimaan pesan dari klien ke psikolog. Data yang diperoleh dari informan mengungkapkan bahwa klien menghadapi berbagai kendala saat melakukan konsultasi online melalui telemedicine Halodoc, antara lain kendala jaringan, keterbatasan waktu, dan ketidakmampuan menggambarkan perasaan secara utuh.

Para informan menyatakan ketidakpuasannya terhadap konsultasi online karena kurangnya kontak mata, sentuhan fisik, dan keterbatasan nasihat tertulis dibandingkan dengan dukungan yang diterima selama sesi offline. Mereka juga menyoroti perbedaan dalam praktik pencatatan antara konsultasi offline dan online, dengan preferensi untuk melakukan konsultasi online karena keterbatasan yang dirasakan pada konsultasi online. Pengalaman para informan menunjukkan bahwa klien sering menghadapi tantangan selama konsultasi online, seperti keterbatasan waktu dan kesalahan penafsiran komunikasi tertulis sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Terlepas dari kendala-kendala tersebut, para informan mengakui manfaat konsultasi online, seperti aksesibilitas dan kenyamanan. Studi ini menekankan perlunya mengatasi hambatan komunikasi dan meningkatkan pengalaman konsultasi online agar dapat lebih memenuhi kebutuhan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggriany, M. Z., & Kustiawan, W. (2023). Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter Sebagai Media Curhat Oleh Kalangan Muslim Generasi Z. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol. 5 No. 6.
- Barus, L. U. N., Rozi, F. F., Harahap, G. R., Sazali, H., & Dalimunthe, M. A. (2022). Komunikasi Terapeutik Pada Orang Dengan Gangguan Mental Illness. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 6 No, 2, 3–4.
- Budiman, S. V., Ratag, G. A. E., & Wahongan, G. J. P. (2023). Analisis Kualitatif Mengenai Persepsi dan Pengetahuan Masyarakat Tentang Telemedicine. *Medical Scope Journal*.
- Rabbi, C. P. A. (2022, September 8). Kisah Sukses Jonathan Sudharta, dari Sales Jadi CEO Halodoc. *INews.Id*. <https://www.inews.id/finance/bisnis/kisah-sukses-jonathan-sudharta-dari-sales-jadi-ceo-halodoc>
- Camelia. (2023, June 15). DKI Jakarta Hingga Makassar, Ini 10 Kota Terbesar di Indonesia Berdasarkan Jumlah Penduduknya. *Liputan 6*.
- Annur, C. M. (2023, January 19). Telemedicine Terfavorit untuk Konsultasi Masalah Kesehatan Mental. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2023/01/19/telemedicine-terfavorit-untuk-konsultasi-masalah-kesehatan-mental>
- Damayanti, I., & Purnamasari, S. H.. (2019). Hambatan Komunikasi Dan Stress Orang Tua Siswa Tunarungu Sekolah Dasar. *Jurnal Psikologi Insight*, Vol. 3, No. 1, 3–4.
- Fadli. (2023, February 18). Kesehatan Mental. *Halodoc.Com*. <https://www.halodoc.com/kesehatan/kesehatan-mental>
- Gloria. (2022, October 24). Hasil Survey I-NAMHS: Satu dari Tiga Remaja Indonesia Memiliki Masalah Kesehatan Mental. *Ugm.Ac.Id*. <https://ugm.ac.id/id/berita/23086-hasil-survei-i-namhs-satu-dari-tiga-remaja-indonesia-memiliki-masalah-kesehatan-mental/>
- Iskandar. (2023, April 7). Tujuh Tahun Beroperasi di Indonesia, Ini Kunci Sukses Halodoc yang Sekarang Punya 20 juta Pengguna Aktif. *Liputan 6*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/5254705/7-tahun-beroperasi-di-indonesia-ini-kunci-sukses-halodoc-yang-sekarang-punya-20-juta-pengguna-aktif>
- Jauhari, M. K. P., & Ariviani, H. (2023). Analisa Resepsi Gen Z Terhadap Isu Kesehatan Mental Dalam Film Dokumenter "Selena Gomez: My Mind & Me." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3 No. 3 Tahun 2023.
- Mirawati, I. (2015). Media Konsultasi Online Sebagai Alternatif Upaya Penanganan Masalah

Remaja. 5 No. 1 Mei 2015, 99–100.

Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif (1st ed.). REFERENSI(GP Press Group).

Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine Sebagai Media Konsultasi Kesehatan Di Masa Pandemic COVID 19 Di Indonesia. *Journal.Trunojoyo.Ac.Id*, 15 No. 1.

Sidiq, U, & Choiri, M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan (Mujahidin Anwar, Ed.; 1st ed.). CV Nata Karya.

Wardhani, A. (2022). Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan (Risnawati, Ed.; 1st ed.). Rizmedia Pustaka Indonesia