

Keunggulan dan Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi *Telemedicine* Halodoc

Naurah Lisnarini¹, Jenny Ratna Suminar², Yanti Setianti³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Jatinangor, Jawa Barat¹²³

E-mail: naurah21004@mail.unpad.ac.id

Abstrak

Keterbatasan jumlah psikolog yang tidak merata dan banyak terpusat di kota-kota besar, menjadi tantangan signifikan bagi kesehatan mental di Indonesia, karena mengakibatkan akses terbatas terhadap layanan konseling dan terapi bagi individu yang tinggal di daerah terpencil. Telemedicine seperti yang dilakukan oleh Halodoc, menjadi populer saat pandemi Covid-19. Aplikasi telemedicine memudahkan masyarakat mendapatkan bantuan untuk masalah kesehatan mental. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara dengan psikolog, klien, dan keluarga klien untuk mencari tahu apa yang bagus dan sulit dalam menggunakan Halodoc untuk masalah kesehatan mental. Terdapat kelebihan dalam menggunakan Halodoc seperti privasi, bisa membuat janji sesuai waktu luang, menghemat waktu dan uang, serta lebih mudah diakses. Tapi juga ada masalah seperti tidak dapat melihat ekspresi tubuh, masalah teknis dan jaringan, sulit memahami masalah klien, dan sulitnya membangun hubungan baik dengan psikolog. Sebagai kesimpulan, aplikasi telemedicine Halodoc menawarkan banyak manfaat layanan kesehatan mental, sementara tantangan tetap ada. Melalui model komunikasi yang tepat dan adaptasi berkelanjutan, telemedicine dapat terus merevolusi perawatan kesehatan mental, meningkatkan aksesibilitas, dan memberdayakan individu dan keluarga untuk aktif terlibat dalam kesejahteraan mental mereka.

Kata kunci: *New Media, Mental Health, Telemedicine, Komunikasi Terapeutik*

Abstract

The limited distribution of psychologists, especially in major cities, is a significant challenge for mental health in Indonesia. It causes limited access to counselling and therapy services for the society who live in remote areas. Telemedicine, particularly through platforms like Halodoc, gained popularity during the Covid-19 pandemic. Telemedicine applications have revolutionized access to mental health support. This research employs qualitative interviews with psychologists, clients, and families to explore Halodoc's advantages and challenges in mental health services. Halodoc's benefits include privacy and anonymity, flexible scheduling, time and cost savings, and improved accessibility. Challenges encompass limited nonverbal communication, technical and network issues, difficulty understanding client concerns, and establishing therapeutic relationships. In conclusion, the Halodoc telemedicine application offers numerous mental health service benefits, while challenges persist. Through suitable communication models and ongoing adaptation, telemedicine can continue

revolutionizing mental healthcare, enhancing accessibility, and empowering individuals and families to actively engage in their mental well-being.

Keywords: *New Media, Mental Health, Telemedicine, Therapeutic Communication*

Pendahuluan

Keterbatasan jumlah psikolog yang tidak merata, dengan sebagian besar berpusat di kota-kota besar, menjadi tantangan signifikan bagi kesehatan mental di Indonesia. Hal ini mengakibatkan akses terbatas terhadap layanan konseling dan terapi bagi individu yang tinggal di daerah terpencil atau tidak memiliki kemampuan untuk mengakses layanan kesehatan. Ikatan Psikolog Klinis Indonesia menunjukkan bahwa hanya ada sekitar 2.808 psikolog klinis saat ini. Sementara penduduk Indonesia mencapai sekitar 270 juta orang, artinya hanya ada 1 psikolog klinis untuk setiap 96.100 orang, padahal rekomendasi WHO adalah 1 psikolog klinis untuk setiap 30.000 orang. (Audrey Sutanto et al., 2022). Namun, melalui layanan *telemedicine*, masyarakat di daerah terpencil atau dengan akses terbatas masih dapat mendapatkan konsultasi *online* dengan psikolog tanpa masalah jarak.

Dari April hingga Agustus 2022, sekitar 3.443 orang menjalani pemeriksaan jiwa di Persatuan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKJI). Menurut data dari Lembaga Penelitian Kebijakan Publik Indonesia, sekitar 47,9% dari mereka mengalami gejala kecemasan, 36,1% menunjukkan gejala depresi, dan 16% melaporkan mengalami trauma psikologis (PDSKJI, 2022). Ikatan Psikolog Klinis Indonesia juga melakukan sesi telekonseling sebanyak 696 sesi pada tahun 2022, dengan peserta berusia 16 hingga 60 tahun. Diagnosa awal paling umum adalah gangguan kecemasan, depresi, masalah keluarga dan hubungan, serta stress (IPK Indonesia, 2022). Data tambahan dari Survei Kesehatan Mental Remaja Nasional Indonesia atau *Indonesia National Adolescent Mental Health Survey* (I-NAMHS) mengungkapkan bahwa 1 dari 3 remaja Indonesia mengalami masalah kesehatan mental. Gangguan mental yang paling umum di kalangan remaja termasuk gangguan kecemasan, gangguan depresi utama, gangguan perilaku, gangguan stres pascatrauma atau *post-traumatic stress disorder* (PTSD), dan gangguan hiperaktivitas dengan gangguan perhatian atau *attention-deficit hyperactivity disorder* (ADHD) (Gloria, 2022).

Konsultasi kesehatan melalui *telemedicine* telah menjadi semakin populer di Indonesia selama pandemi Covid-19. Pembatasan sosial membuat akses langsung ke fasilitas kesehatan menjadi sulit. Halodoc, salah satu dari 45 layanan digital yang terdaftar dalam Aliansi *Telemedicine* Indonesia, memfasilitasi akses ke layanan kesehatan sebagai bagian dari PT. Media Dokter Investama (M-health care). Halodoc didirikan pada tahun 2016 dengan fokus awal pada konsultasi dokter *online* dan juga telah menyediakan layanan kesehatan mental sejak tahun 2020. *Telemedicine* memiliki potensi besar untuk meningkatkan hasil kesehatan klien, meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, dan

mengurangi biaya medis melalui pemanfaatan teknologi digital dalam penyediaan perawatan kesehatan. (Nurcandrani, 2022).

Pengguna Halodoc dapat berkonsultasi dengan psikolog atau profesional kesehatan mental lainnya melalui fitur konsultasi *online* di platform tersebut. Pengguna mendapatkan dukungan, nasihat, dan perawatan mental melalui *telemedicine* tanpa perlu mengunjungi rumah sakit atau klinik. Halodoc juga menyediakan informasi kesehatan mental melalui artikel dan tips dalam aplikasinya. Tujuannya adalah memberikan pemahaman yang lebih baik tentang masalah kesehatan mental dan informasi yang berguna bagi pengguna (Halodoc, 2023).

Menurut survei oleh Populix pada September 2022, yang melibatkan 1.005 responden dari seluruh Indonesia, Halodoc terbukti menjadi layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan, dengan persentase 79% untuk konsultasi kesehatan mental. Alasan utama memilih layanan *telemedicine* ini termasuk kemudahan akses, terjangkau, privasi terjamin, solusi terbaik, dan partisipasi dalam tren teknologi. Layanan ini membantu individu dengan mudah berkonsultasi kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi pada perangkat elektronik, serta menemukan solusi terbaik untuk masalah kesehatan mental mereka (Annur, 2020).



Gambar1. Aplikasi Layanan Kesehatan Mental yang Paling Sering Digunakan di Indonesia tahun 2022 (Sumber: Populix 2022)

Telemedicine adalah layanan berbasis teknologi yang memungkinkan konsultasi kesehatan dilakukan dari jarak jauh. Di bidang psikologi, konseling kesehatan mental bisa dilakukan melalui perangkat individu tanpa perlu bertemu langsung dengan psikolog. Perubahan ini mempengaruhi cara psikolog dan klien berinteraksi, karena konseling

sebelumnya sering dilakukan tatap muka. Dalam praktiknya, psikolog lebih mengutamakan komunikasi dalam penyembuhan klien, itulah sebabnya analisis yang teliti terhadap perilaku dan masalah klien sangat penting bagi psikolog (Valencia et al., 2019).

Menurut definisi yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), *telemedicine* didefinisikan sebagai penyediaan layanan kesehatan jarak jauh oleh para profesional kesehatan (dalam hal ini, psikolog) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Ini meliputi pertukaran informasi untuk diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit, penelitian dan evaluasi, serta pendidikan berkelanjutan bagi penyedia layanan kesehatan, dengan tujuan meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Dalam *telemedicine*, psikolog berkomunikasi dengan klien melalui ruang obrolan (pesan), gambar, audio, atau video untuk menyampaikan keluhan mereka. Namun, psikolog hanya dapat mendiagnosis berdasarkan keluhan yang diungkapkan oleh klien. Perubahan dalam interaksi ini diilustrasikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Pergeseran Interaksi Komunikasi Kesehatan

	Sebelum Era Teknologi Informasi	Era Teknologi Informasi
Bentuk	Kontak fisik	Kontak non-fisik
Jenis Interaksi	Lisan	Tulis, lisan
Pola	Langsung	Tak langsung, melalui <i>platform</i> atau media teknologi informasi dan komunikasi

Sumber: Jurnal *Dokter Google: Interaksi Dokter-Pasien di Era Teknologi Informasi* (Nugroho, 2016)

Komunikasi dalam proses penyembuhan disebut komunikasi terapeutik. Psikolog terlibat dalam proses penyembuhan yang melibatkan komunikasi terapeutik yang lebih intensif dibandingkan dengan profesi kesehatan lainnya. Melalui komunikasi terapeutik, psikolog dapat memahami masalah klien secara menyeluruh, membangun hubungan yang kuat, dan memberikan dukungan yang diperlukan. Psikolog juga dapat memberikan perhatian yang mendalam, memfasilitasi pemecahan masalah, dan mendampingi klien dalam perjalanan pemulihan (Martin & Chanda, 2016).

Komunikasi terapeutik dalam penggunaan *telemedicine* berkaitan dengan kemajuan teknologi yang dikenal sebagai media baru. Media baru merujuk pada perkembangan teknologi komunikasi massa digital yang memungkinkan interaksi virtual tanpa kontak langsung tatap muka, menggunakan internet (McQuail, 2011). Media baru mencakup berbagai perangkat teknologi komunikasi yang memfasilitasi digitalisasi dan penggunaan pribadi yang luas sebagai alat komunikasi. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan media baru adalah Halodoc, yang memfasilitasi interaksi antara psikolog klinis dan klien dalam konseling kesehatan mental melalui *telemedicine*. Dalam praktiknya, psikolog klinis bertindak sebagai komunikator, sementara pengguna, yang disebut klien, adalah komunikan. Komunikasi terapeutik melibatkan beberapa model dalam aplikasinya.

Menurut penelitian Charles et al. (2004), ada tiga model komunikasi kesehatan yang berbeda dalam hubungan antara psikolog dan klien: *Pertama, Paternalistic Model*: Dalam model ini, psikolog memiliki kendali atas aliran informasi kepada klien dan membuat keputusan mengenai perawatan yang akan dijalani. Psikolog berperan sebagai otoritas yang menentukan bagaimana proses penyembuhan dilakukan. *Kedua, Informed Model*: Model komunikasi ini melibatkan psikolog dalam memberikan semua informasi yang diperlukan kepada klien. Informasi yang disampaikan meliputi manfaat dan risiko dari berbagai perawatan. Setelah menerima informasi ini, klien mengambil peran aktif dalam mempertimbangkan dan memutuskan perawatan yang dianggap terbaik untuk diri mereka sendiri. *Ketiga, Shared Model*: Model ini mengasumsikan bahwa keputusan mengenai perawatan lebih lanjut dibuat bersama antara psikolog dan klien. Model komunikasi ini menekankan partisipasi aktif dari klien dalam proses pengambilan keputusan. Informasi dan keputusan dikelola bersama antara psikolog dan klien (Mulyana, 2016a).

Dalam komunikasi, peran dan kontrol informasi dapat bervariasi. Model paternalistik memberdayakan psikolog, sementara model berinformasi dan bersama memberikan peran aktif kepada klien dalam membuat keputusan perawatan. Meskipun penelitian dalam bidang ini masih terbatas, Deddy Mulyana menyarankan bahwa model komunikasi yang paling bermanfaat dalam penyembuhan klien adalah Model Bersama (Mulyana, 2016a). Dalam aplikasi Halodoc, ada beberapa jenis psikolog yang dapat dipilih, yaitu Psikolog Klinis yang dapat menangani masalah klinis untuk berbagai kelompok usia, Psikolog Klinis Dewasa dengan keahlian dalam menangani masalah klinis pada orang dewasa, dan Psikolog Klinis Anak dan Remaja dengan keahlian dalam masalah klinis untuk remaja, khususnya mereka yang berusia di bawah 17 tahun (Halodoc, 2023).

Selain itu, ada beberapa spesialisasi yang dapat ditangani oleh psikolog klinis dalam aplikasi Halodoc, seperti stres, gangguan kecemasan, depresi, masalah keluarga & hubungan, trauma, gangguan suasana hati, pekerjaan & karier, kecanduan, pengembangan diri, masalah keibuan & anak, gangguan kepribadian, dan identitas seksual (Halodoc, 2023). Berdasarkan teori Simbolik Interaksionisme George Herbert Mead, konsep intinya meliputi masyarakat, pikiran, dan diri. Kerjasama yang berhasil antara individu memerlukan pemahaman mendalam terhadap niat dan tujuan satu sama lain. "*Minding*" mengacu pada proses meramalkan tindakan masa depan seseorang, sementara "*trying to know*" orang lain menandakan upaya untuk memahami tindakan masa depan mereka (Littlejohn & Foss, 2010). Dalam interaksi antara psikolog dan klien, psikolog harus berusaha untuk memahami kondisi dan situasi klien untuk memberikan panduan terapeutik yang sesuai. Pemahaman ini diperoleh melalui pertukaran keluhan dan penyakit klien menggunakan bahasa. Namun, dalam sesi *telemedicine* melalui Halodoc, komunikasi secara dominan mengandalkan sarana verbal, seringkali mengabaikan isyarat nonverbal.

Konsep "*taking the role of the other,*" yang diusulkan oleh George Herbert Mead, menyatakan bahwa kesadaran diri muncul melalui interaksi dengan masyarakat dan

mengadopsi perspektif dan peran orang lain. Dalam komunikasi terapeutik, psikolog harus membayangkan diri mereka sebagai klien dan berempati untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan kebutuhan klien (West & Turner, 2017). Dengan menggunakan konsep Mead "*taking the role of the other*," psikolog dan klien dapat mencapai komunikasi yang lebih efektif dan empatik. Dengan membayangkan perspektif klien berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka, psikolog dapat meningkatkan komunikasi. Ini pada gilirannya membangun hubungan psikolog-klien yang lebih kuat dan memfasilitasi proses penyembuhan yang lebih komprehensif dan responsif. Baik psikolog maupun klien harus dengan jelas memahami pikiran dan emosi satu sama lain yang disampaikan melalui pesan yang pertukarkan selama konsultasi *chat* (Widyarakhma & Mutiah, 2021).

Ketika berkomunikasi melalui *telemedicine* Halodoc, sangat penting bagi psikolog dan klien untuk saling memahami konsep diri masing-masing. Psikolog perlu memahami bagaimana klien memandang diri mereka sendiri berdasarkan pengalaman dan lingkungan sosial mereka. Di sisi lain, klien juga perlu menyadari bahwa psikolog berusaha untuk memahami mereka melalui pengalaman dan pemahaman pribadi mereka sendiri. Dalam interaksi melalui *telemedicine*, kedua belah pihak perlu memahami satu sama lain sebagai individu dan dalam konteks nilai, norma, dan budaya yang memengaruhi mereka. Psikolog harus mempertimbangkan latar belakang budaya klien dan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka (Mulyana, 2016b). Misalnya, menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, menghindari penggunaan istilah teknis yang mungkin sulit dipahami oleh klien, dan menyesuaikan gaya komunikasi dengan usia dan jenis kelamin klien.

Dengan memahami konsep diri dan konteks sosial klien, psikolog dapat menciptakan lingkungan komunikasi terapeutik melalui *telemedicine*. Melalui penggunaan bahasa yang sesuai dan pemahaman terhadap nilai, norma, dan budaya, psikolog dapat membantu klien merasa diterima, dipahami, dan terhubung selama konsultasi online. Psikolog berusaha menciptakan lingkungan komunikasi yang ramah dan nyaman bagi klien. Dalam interaksi ini, psikolog beradaptasi dengan alat komunikasi berbasis media untuk membuat proses komunikasi lebih manusiawi, bukan berinteraksi dengan mesin atau *chatbot* (Sari & Wirman, 2021).

Komunikasi antara psikolog dan klien memainkan peran penting dalam layanan kesehatan mental, terutama dalam konteks *telemedicine*. Komunikasi terapeutik antara psikolog dan klien melibatkan pembentukan hubungan emosional sambil bekerja bersama untuk memahami dan mengeksplorasi perasaan klien tanpa penilaian atau kritik, bahkan dalam pengaturan komunikasi virtual (Townsend & Morgan, 2017). Komunikasi terapeutik antara psikolog dan klien ini menjadi faktor penting dalam proses penyembuhan dan pengobatan masalah kesehatan mental. Meskipun banyak keuntungan dalam implementasi *telemedicine* kesehatan mental, masih penting untuk mengatasi tantangan agar layanan ini dapat efektif dan efisien dalam memberikan perawatan kesehatan mental berkualitas. Penelitian ini akan membahas kelebihan dan tantangan dalam komunikasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis untuk memahami pengalaman pengguna dalam layanan kesehatan mental melalui aplikasi *telemedicine*. Metode penelitian yang dipilih adalah studi kasus, yang memungkinkan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti. Metode ini melibatkan peneliti sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data, analisis, dan interpretasi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan simbol-simbol yang dapat diinterpretasikan dalam konteks yang lebih luas. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan multisumber, menggabungkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan psikolog dan klien, serta observasi penggunaan aplikasi Halodoc. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan dua orang psikolog, dua orang klien, dan satu orang anggota keluarga klien (*caregiver*).

Pendekatan di atas memberikan pemahaman yang komprehensif dan memungkinkan peneliti untuk memeriksa fenomena dari berbagai sudut pandang (John W. Creswell & J. David Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih partisipan. Teknik ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memilih partisipan dengan karakteristik atau pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Tujuan dari *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan kaya tentang fenomena yang sedang diteliti. Kategori informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Psikolog Halodoc yang memberikan layanan kesehatan mental jarak jauh. Mereka dapat memberikan wawasan tentang proses dan tantangan yang terlibat dalam menyampaikan layanan jarak jauh, termasuk pola komunikasi yang digunakan dan hambatan yang dihadapi.
2. Klien yang menggunakan aplikasi Halodoc untuk layanan kesehatan mental. Mereka dapat berbagi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, termasuk komunikasi dengan psikolog, hambatan yang dihadapi, dan manfaat yang diperoleh.
3. Anggota keluarga klien yang mendukung penggunaan aplikasi Halodoc. Mereka dapat memberikan perspektif dukungan, termasuk pengalaman mereka dalam mendampingi klien, hambatan dalam memberikan dukungan, dan dampak aplikasi terhadap klien dan keluarga.

Menurut buku Creswell "*A Concise Introduction to Mixed Methods Research*," jumlah partisipan dalam penelitian kualitatif dapat bervariasi tergantung pada tujuan penelitian dan karakteristik populasi yang diteliti. Namun, dalam penelitian kualitatif yang melibatkan teknik wawancara, Creswell merekomendasikan memiliki antara 3 hingga 10 partisipan (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini, melibatkan wawancara dengan lima orang yang menjadi narasumber atau informan.

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

No.	Inisial	Deskripsi
1.	DA	Psikolog di Halodoc sejak tahun 2020; Praktisi Psikologi Klinis di salah satu Biro Psikologi.
2.	FA	Psikolog di Halodoc sejak tahun 2022; Dosen di salah satu universitas swasta.
3.	DS	Mahasiswa, Mengalami Gangguan Kecemasan.
4.	AK	Pengusaha, Mengalami Gangguan Trauma (Gangguan Stres Pasca Trauma)
5.	GA	Influencer, Anggota Keluarga Klien dengan ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder)

Sumber: Data Pribadi (2023)

Hasil

Keunggulan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi Telemedicine Halodoc

Penelitian ini menyoroti sejumlah keunggulan yang ditawarkan oleh aplikasi *telemedicine* Halodoc dalam layanan kesehatan mental. Keunggulan utama yang pertama adalah **privasi dan anonimitas** yang diberikan, yang memungkinkan klien untuk membahas masalah kesehatan mental mereka dengan nyaman dari lingkungan rumah. *Telemedicine* membantu meningkatkan aksesibilitas, memfasilitasi individu dari daerah terpencil untuk mencari bantuan profesional dalam perawatan kesehatan mental, serta mengatasi stigma dan persepsi negatif terhadap gangguan kesehatan mental. Menurut Psikolog FA, salah satu masalah umum adalah pemberian label kesehatan mental oleh masyarakat, yang menyebabkan banyak orang merasa takut atau malu untuk mencari bantuan medis. Mereka khawatir dianggap sebagai "gila" dan kurang mendapatkan dukungan dari lingkungan sekitarnya dalam menghadapi masalah kesehatan mental. Akibatnya, hal ini menghambat klien untuk mencari perawatan kesehatan mental profesional.

Telemedicine juga memiliki **Keleluasaan Jadwal**, Layanan *telemedicine* menawarkan fleksibilitas dalam menentukan jadwal sesi konsultasi. Klien dapat membuat janji berdasarkan ketersediaan mereka, tanpa terbatas oleh jarak geografis atau jam operasional klinik. Halodoc menyediakan obrolan langsung (komunikasi waktu nyata) dan konsultasi terjadwal untuk membantu individu mencari konsultasi terkait kesehatan mental. Pengalaman Klien AK, seorang pengguna Halodoc sejak tahun 2021, yang didiagnosis menderita post-traumatic stress disorder (PTSD), telah mengalami pikiran untuk mengakhiri hidup atau pikiran bunuh diri, dan merasa bingung tentang dengan siapa ia bisa berbicara mengenai masalah ini. Dalam situasi seperti itu, Klien AK memanfaatkan fitur obrolan langsung untuk mencari bantuan dan berbicara dengan tenaga medis atau profesional psikolog yang kompeten. Melalui layanan *telemedicine* yang disediakan oleh Halodoc, klien menemukan ruang aman untuk membahas

kekhawatiran mereka dan menerima bantuan dari para profesional yang disesuaikan dengan kondisi mereka.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pengguna Halodoc, DS, yang telah aktif menggunakan layanan *telemedicine* sejak tahun 2020. DS belum pernah mencari perawatan kesehatan mental langsung karena jadwalnya yang padat, antara pekerjaan dan kuliah. Selain itu, pendapat orang di sekitarnya dan kurangnya dukungan keluarga membuatnya menunda untuk bertemu dengan seorang psikolog. Situasi pandemi COVID-19 juga mempengaruhi dirinya, karena ia mulai merasa sangat sensitif, cemas berlebihan, dan sulit tidur. Pada saat itu, DS menemukan informasi di Instagram tentang peluncuran layanan kesehatan mental Halodoc, yang mendorongnya untuk mengambil inisiatif dan mencari konsultasi secara *online*.

Menurut DS, *telemedicine* dalam perawatan kesehatan mental sangat membantunya. Meskipun dilakukan secara *online*, ini berfungsi sebagai langkah pencegahan untuk mendapatkan solusi yang sesuai dari para profesional. DS menjelaskan pengalamannya ketika menggunakan layanan *telemedicine* Halodoc.

"Dalam melakukan konsultasi, saya memiliki pengalaman dengan psikolog yang berbeda. Pertama, saya pilih psikolog berdasarkan pengalamannya yang sudah lama (senior) dan pada konsultasi kedua aku memilih psikolog yang umurnya tidak jauh beda dari umurku, walaupun pengalamannya minim. Ternyata tiap-tiap psikolog tersebut punya gaya komunikasi yang berbeda ketika konsultasi virtual." (Wawancara dengan Klien DS, 2 April 2023)

Manfaat lainnya meliputi **penghematan waktu dan biaya**, terutama bagi mereka yang berada di lokasi terpencil. hal ini dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk mencapai lokasi layanan konsultasi, biaya *telemedicine* berkisar 50.000 hingga 150.000 rupiah.

Aplikasi ini juga memberikan wadah bagi keluarga atau orang tua untuk berinteraksi dengan profesional kesehatan mental, memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kondisi anggota keluarga, serta mendapatkan panduan dan perawatan yang sesuai. Secara keseluruhan, *telemedicine* muncul sebagai solusi transformasional yang meningkatkan aksesibilitas perawatan kesehatan mental, dan memberikan pemberdayaan bagi individu dan keluarga untuk aktif berpartisipasi dalam kesejahteraan mereka.

Klien GA memanfaatkan *telemedicine* untuk konsultasi mengenai masalah yang dihadapi oleh anak-anaknya, bukan untuk konsultasi diri sendiri. GA memiliki dua anak yang menderita *Attention Deficit Hyperactivity Disorder* (ADHD) dan *Global Developmental Delay* (GDD).

"Walaupun pada akhirnya interaksi offline mungkin memberikan pengalaman yang lebih langsung dan nyata, namun memulai dengan konsultasi online memiliki manfaat tersendiri, terutama dalam situasi di mana jarak menjadi kendala. Seorang Ibu terutama akan lebih memiliki banyak pengetahuan dan kesadaran tentang penanganan kesehatan mental melalui telemedicine." (Wawancara dengan GA sebagai keluarga klien, 3 April 2023)

GA secara aktif mencari informasi tentang gangguan kesehatan mental pada anak melalui media sosial ketika ia menyadari kondisi anak-anaknya. Tidak hanya terbatas

pada membaca artikel, GA juga memutuskan untuk menggunakan *platform telemedicine* Halodoc untuk berkomunikasi langsung dengan seorang psikolog dan membahas kondisi anak-anak mereka. Melalui aplikasi online, GA dapat berkomunikasi dengan para profesional kesehatan mental, menerima panduan, dan saran perawatan yang diperlukan, memungkinkan keluarga untuk aktif berpartisipasi dalam kesehatan mental anak. GA menyatakan bahwa sebagai orang tua, mereka sering memiliki intuisi atau perasaan kuat mengenai kondisi dan perkembangan anak mereka. Namun, GA mengakui bahwa kekhawatiran yang muncul seharusnya tidak dianggap enteng dan perlu didiskusikan dengan para profesional, seperti seorang psikolog. Terlibat dalam diskusi dengan seorang profesional membantu mencegah diagnosa diri atau penilaian diri yang tidak akurat. Diagnosa diri terkait kesehatan mental membawa risiko potensial, termasuk diagnosis yang tidak akurat, memicu gangguan lain, perawatan yang tidak tepat, dan pandangan yang salah tentang gangguan mental (Sadida, 2021).

Konsultasi melalui aplikasi online sangat bermanfaat dalam era teknologi saat ini, terutama bagi GA, yang tinggal di daerah terpencil jauh dari rumah sakit besar. Dalam situasi di mana rumah sakit lokal tidak dapat memenuhinya dan rujukan diperlukan ke rumah sakit dengan personel kesehatan dan fasilitas yang sesuai, konsultasi online menjadi solusi yang sangat berguna. Hal ini sangat penting karena masih sedikit rumah sakit dengan psikolog spesialis, seperti yang terampil dalam skrining perkembangan anak.

“Meskipun psikolog dalam aplikasi Halodoc tidak dilakukan pengecekan langsung dan hanya mendengar riwayat kondisi anak dari cerita yang saya alami, namun hal ini sangat berguna. Ketika saya menemukan gejala yang aneh atau perubahan baru dari anak, saya langsung chat psikolog agar tahu bagaimana penanganan yang mungkin bisa dilakukan”
(Wawancara dengan GA sebagai keluarga klien, 3 April 2023)

GA merasa praktis untuk berkonsultasi dengan seorang psikolog yang ahli dalam menangani anak-anak melalui aplikasi *telemedicine*. Ini membuat GA merasa kurang cemas ketika terjadi perubahan kondisi anak. Selain itu, GA merasa bahwa melalui *telemedicine*, mereka dapat memahami kondisi anak dengan lebih baik dan menerima langkah perawatan atau intervensi yang sesuai. Bagi orang tua yang memiliki sedikit pengalaman dalam menangani anak-anak dengan gangguan mental, *telemedicine* terbukti sangat membantu dalam memberikan dukungan sebagai pengasuh. Dari kasus GA, dapat dilihat bahwa salah satu keunggulan *telemedicine* adalah **aksesibilitas yang lebih baik**. *Telemedicine* memungkinkan individu mengakses layanan kesehatan mental tanpa perlu mengunjungi fasilitas kesehatan fisik. Ini terbukti sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.

Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental di Aplikasi Telemedicine Halodoc

Kekurangan Komunikasi Nonverbal, Salah satu hambatan utama dalam komunikasi *online* adalah **kekurangan isyarat nonverbal**, seperti ekspresi wajah dan gerakan tubuh. Hal ini dapat membuat interpretasi pesan menjadi lebih sulit, terutama dalam memahami emosi klien. Dalam implementasinya, dalam konsultasi online, para psikolog harus memahami masalah klien bahkan tanpa pertemuan fisik, hanya melalui komunikasi verbal. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Psikolog DA, yang bergabung dengan aplikasi Halodoc sejak tahun 2020, dan menangani klien psikologi klinis dewasa hanya melalui *chat* (pesan teks).

Menurut Psikolog DA, komunikasi tanpa isyarat nonverbal memerlukan keterampilan psikolog dalam mengartikan pesan klien dan memahami semua keluhan yang diungkapkan dalam bentuk tertulis. Karena informasinya diperoleh hanya dari teks, para psikolog harus membaca pesan dengan cermat dan penuh perhatian. dalam konsultasi *online*, kontak nonverbal sangat terbatas atau bahkan tidak ada, yang merupakan tantangan bagi psikolog dalam membangun hubungan emosional dan hubungan terapeutik dengan klien:

“Saat bertemu langsung, kita bisa melihat bahasa tubuh, gerakan tangan, dan wajah mereka, yang sangat membantu kita membangun hubungan dan memahami perasaan mereka. Tapi dalam konsultasi online, kita tidak bisa melihat itu semua, jadi kadang sulit bagi profesional kesehatan mental untuk benar-benar mengerti dan terhubung dengan klien mereka.” (Wawancara dengan Psikolog DA, 3 April 2023)

Selain itu, **kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil** juga dapat merusak kelancaran percakapan, sementara batasan waktu dalam sesi konsultasi dapat memengaruhi dinamika komunikasi. Di tengah tantangan ini, pendekatan terapeutik yang tepat, seperti pendekatan "Informed Model" dan "Shared Model", memungkinkan para profesional untuk menyesuaikan pendekatan mereka sesuai dengan tingkat keparahan gejala klien. Dalam menjawab panggilan telemedicine, psikolog perlu mengeksplorasi kreativitas dalam menyampaikan pesan, mengembangkan keterampilan interpretasi, dan memanfaatkan sumber daya digital dengan efektif guna menghadirkan perawatan kesehatan mental yang berkualitas melalui layanan *online*.

Konsultasi *online* juga terkait dengan batas waktu maksimal yang ditetapkan oleh penyedia layanan, seperti *telemedicine* Halodoc, yang menawarkan 45 hingga 60 menit per sesi konsultasi untuk setiap klien. Ketika merespons obrolan klien, psikolog juga memiliki batas waktu maksimal yang perlu dipertimbangkan, seperti yang dinyatakan oleh Psikolog FA:

"Psikolog memiliki batasan waktu maksimal 2 menit untuk merespon setiap obrolan yang masuk, sementara klien memiliki waktu tunggu selama 10 menit untuk memberikan respons setelah menerima balasan dari psikolog, jika tidak ada obrolan masuk dari klien, sesi konsultasi tersebut akan otomatis berakhir"
(Wawancara dengan Psikolog FA, 1 April 2023)

Menurut Psikolog FA, psikolog memiliki waktu maksimal 2 menit untuk merespon setiap obrolan yang masuk, sementara klien memiliki waktu tunggu 10 menit untuk memberikan respons setelah menerima balasan dari psikolog. Jika tidak ada

respons obrolan dari klien dalam jangka waktu itu, sesi konsultasi akan berakhir secara otomatis. Batasan waktu untuk merespons obrolan klien memiliki dampak signifikan pada penilaian kinerja psikolog di aplikasi Halodoc. Penilaian kinerja psikolog dapat menurun jika mereka merespons terlambat melebihi batas waktu yang ditentukan. Namun, Psikolog FA menekankan pentingnya mengambil waktu untuk sepenuhnya memahami masalah unik setiap klien, karena setiap orang mungkin memiliki masalah yang berbeda. Memberikan respons informatif dalam bahasa yang mudah dimengerti dan menawarkan solusi yang paling tepat adalah aspek penting bagi psikolog. Di sisi lain, klien juga memerlukan waktu yang cukup untuk mengekspresikan masalah mereka secara detail. Kasus ini adalah salah satu hambatan komunikasi yang disebabkan oleh **Kesulitan Memahami Masalah Klien**, Psikolog mungkin bergantung pada komunikasi tertulis untuk menganalisis masalah klien, yang dapat membuat sulit memahami masalah yang dihadapi klien secara mendalam.

Tantangan dalam membangun hubungan terapeutik muncul akibat dampak komunikasi online pada kemampuan psikolog untuk membangun ikatan kuat dengan klien. Ketidakhadiran kehadiran fisik dapat mengurangi perasaan hubungan dan kepercayaan, menghambat pengembangan hubungan terapeutik yang kuat. Dalam konteks konsultasi online, Psikolog FA menyoroti penggunaan yang sering dari pendekatan komunikasi Informed Model dan Shared Model. Untuk klien dengan gejala ringan selama konsultasi awal mereka, psikolog merekomendasikan langkah-langkah pencegahan atau saran untuk meringankan masalah mereka. Rekomendasi ini didasarkan pada keyakinan bahwa klien dapat mengatasi masalah tersebut secara mandiri. Namun, untuk klien dengan gejala parah, seperti melukai diri sendiri, yang telah menjalani beberapa konsultasi tanpa perbaikan, model bersama diadopsi untuk menentukan langkah selanjutnya. Ini mungkin melibatkan transisi ke terapi tatap muka (offline), mempertimbangkan perubahan dalam jenis terapi, metode penyembuhan, atau menyarankan konsultasi dengan seorang psikiater.

Secara ringkas, komunikasi *online* melalui *telemedicine* menimbulkan berbagai tantangan bagi psikolog dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif dengan klien. Ketiadaan isyarat nonverbal mempersulit interpretasi emosi, dan mengandalkan komunikasi verbal saja dapat membatasi pemahaman atas masalah klien secara menyeluruh. Masalah teknis dan jaringan dapat menyebabkan gangguan dan keterlambatan dalam komunikasi, sementara batasan waktu untuk merespons obrolan memengaruhi penilaian kinerja psikolog. Meskipun demikian, penggunaan pendekatan Informed Model dan Shared Model memungkinkan psikolog menyesuaikan rekomendasi sesuai dengan tingkat keparahan gejala klien. Pada akhirnya, konsultasi online yang sukses menuntut psikolog untuk menyesuaikan keterampilan komunikasi mereka untuk mengatasi kompleksitas *telemedicine* dan memberikan perawatan kesehatan mental yang efektif kepada klien.

Pembahasan

Terkait dengan keunggulan layanan telemedicine, keunggulan pertama adalah privasi dan anonimitas. *Telemedicine* memberikan tambahan privasi bagi klien saat membicarakan masalah kesehatan mental mereka. Klien dapat berbicara dengan psikolog dari kenyamanan rumah mereka, yang dapat meningkatkan kejujuran dan keterbukaan karena salah satu penyebab enggan nya klien membicarakan Kesehatan Mental adalah stigma negatif dari masyarakat. Sejalan dengan pendapat Ketua Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKJI), Eka Viora, terdapat sekitar 15,6 juta orang di Indonesia yang mengalami depresi, tetapi hanya 8 persen yang mencari perawatan dari professional (Azizah, 2019). Oleh karena itu, dengan adanya *telemedicine*, lebih banyak individu akan memiliki keberanian untuk mencari bantuan medis untuk perawatan kesehatan mental. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Journal of Global Health, yang menyatakan:

“Telemedicine makes mental health services more accessible as it helps patients avoid stigma and get treatment from the privacy of home” (Arafat et al., 2021).

Studi oleh Arafat et al. (2021) mengungkapkan bahwa *telemedicine* memainkan peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan mental bagi klien dengan mengatasi stigma negatif. Psikolog FA menambahkan bahwa individu dengan gangguan kesehatan mental di Indonesia masih menghadapi diskriminasi, intimidasi, dan stigmatisasi merugikan. Kesalahpahaman tentang penyebab gangguan mental, seperti sihir, kutukan, atau kurangnya iman, menjadi hambatan bagi perawatan kesehatan mental. *Telemedicine* membantu klien menyampaikan masalah mereka tanpa takut dihakimi negatif, karena aplikasi seperti Halodoc memastikan privasi klien, memungkinkan mereka tetap anonim tanpa mengungkapkan identitas asli mereka.

Terkait dengan manfaat telemedicine yang memberikan keleluasaan jadwal. Hal ini dapat memudahkan klien dalam mengikuti sesi konsultasi dengan waktu yang lebih fleksibel. Dalam sebuah penelitian, dijelaskan bahwa banyak orang menghabiskan waktu yang signifikan di depan layar komputer, ponsel pintar, atau perangkat yang terhubung dengan internet, menjadikan *telemedicine* sebagai solusi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan (Widyarakhma & Mutiah, 2021). Individu dapat mengakses layanan kesehatan mental tanpa harus keluar dari rumah atau mengalami kesulitan dalam menemukan waktu yang tepat untuk konsultasi langsung.

Pada kenyataannya, tidak ada pelatihan khusus yang diberikan kepada psikolog tentang bagaimana berkomunikasi atau gaya apa yang harus digunakan saat menggunakan aplikasi Halodoc. Ini berarti bahwa setiap psikolog tidak memiliki aturan khusus saat merespons pesan dari klien. Preferensi gaya komunikasi di antara psikolog selama konsultasi virtual memiliki pengaruh pada interaksi antara psikolog dan klien. Komunikasi yang efektif dalam layanan kesehatan mental diharapkan dapat memberikan layanan yang baik, ramah, dan menenangkan. Ini berkontribusi untuk memberikan energi positif kepada klien, memungkinkan mereka menjadi lebih optimis dalam menghadapi masalah mereka. Selain itu, komunikasi dapat membangun hubungan interpersonal yang baik, memfasilitasi pertukaran informasi, dan membantu

dalam pengambilan keputusan yang tepat serta menemukan solusi (Liansyah & Kurniawan, 2015). Oleh karena itu, seorang psikolog harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif secara online guna memberikan layanan kesehatan mental yang optimal.

Dengan demikian, dengan *telemedicine*, klien tidak perlu melakukan perjalanan jauh atau menghabiskan waktu ke fasilitas kesehatan. Ini dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan yang mungkin menjadi kendala bagi beberapa individu. Ini adalah salah satu kelebihan *telemedicine*; **Penghematan Waktu dan Biaya**. Karena ketika menggunakan *telemedicine*, biaya yang dikeluarkan berkisar dari sekitar 50.000 hingga 150.000 rupiah.

Kekurangan komunikasi nonverbal dalam konsultasi *online*, terutama di bidang kesehatan mental, menghadirkan tantangan signifikan bagi para profesional seperti psikolog. Dalam konteks ini, aspek penting dari komunikasi interpersonal yang melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan isyarat nonverbal lainnya tidak lagi tersedia sepenuhnya. Sebagai akibatnya, interpretasi emosi dan pemahaman mendalam tentang masalah klien menjadi lebih rumit dan memerlukan keterampilan interpretatif yang lebih cermat. Komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam proses komunikasi. Seperti yang diindikasikan oleh para ahli dalam penelitian komunikasi interpersonal, sekitar 70% komunikasi disampaikan melalui isyarat nonverbal, sementara komunikasi verbal hanya menyumbang 30%, sehingga menghasilkan tingkat penerimaan 80% untuk aspek nonverbal (Hull, 2016). Individu cenderung lebih mempercayai komunikasi nonverbal daripada komunikasi verbal saja. Sebagai konsekuensinya, komunikasi nonverbal menjadi salah satu faktor yang paling penting dinilai selama interaksi antarpribadi (Audrey Sutanto et al., 2022). Komunikasi verbal tetap menjadi landasan, keterbatasan isyarat nonverbal dalam platform konsultasi *online* dapat menghambat pembentukan hubungan emosional yang kuat antara psikolog dan klien, yang berpotensi mempengaruhi efektivitas terapi.

Pandangan di atas juga didukung oleh penelitian berjudul "*Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the Covid-19 Pandemic*":

"Regarding the therapeutic interaction, practitioners reported missing the richness of nonverbal cues that are normally available in face-to-face sessions and are important in establishing rapport with clients."

"...the most frequently reported challenge concerns the lack of nonverbal signals that practitioners normally use in face-to-face communication, such as posture and hand movements, but also general demeanor." (Uscher-Pines et al., 2020)

Aspek nonverbal penting dalam penilaian psikolog dalam proses komunikasi. Sejalan dengan penelitian (Feijt et al., 2020), aspek nonverbal krusial dalam komunikasi terapeutik karena tantangan dalam *telemedicine* terletak pada ketiadaan isyarat nonverbal yang biasanya digunakan oleh psikolog dalam interaksi tatap muka, seperti gerakan tubuh, gerakan tangan, dan lainnya. Isyarat nonverbal sangat penting dalam

membangun hubungan dekat dengan klien karena psikolog dapat mempengaruhi kepercayaan dan perilaku mereka, sementara klien dapat mengekspresikan perasaan dan emosi mereka.

Buku "Komunikasi Kesehatan dan Terapeutik: Perspektif Antarbudaya" menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal dalam interaksi terapeutik dapat memperkuat ikatan pribadi antara psikolog dan klien serta meningkatkan kepuasan dalam proses penyembuhan. Ekspresi kehangatan, perhatian, salam positif, dan isyarat nonverbal lainnya efektif dalam membangun hubungan yang sukses dan memastikan kepuasan klien (Mulyana, 2016a).

Praktik konsultasi online melalui platform *telemedicine* Halodoc difasilitasi oleh aplikasi yang dapat diakses melalui Playstore dan Appstore. Psikolog dan klien dapat memanfaatkan layanan kesehatan mental baik melalui ponsel pintar mereka maupun versi situs web. Dalam konsultasi tatap muka, psikolog dan klien dapat merespons pesan satu sama lain secara langsung tanpa adanya keterlambatan. Namun, dalam konsultasi online, muncul gangguan komunikasi akibat pesan yang dikirimkan tergantung pada stabilitas koneksi internet masing-masing pihak. Koneksi internet yang tidak stabil dapat menyebabkan keterlambatan atau gangguan pesan, menghambat proses interaksi. Penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa psikolog menyatakan kekhawatiran tentang metode konsultasi online ini akibat tantangan ini. Selain itu, media komunikasi yang digunakan mungkin tidak sepenuhnya mendukung, dan gangguan dalam lingkungan rumah mungkin tidak memberikan pengaturan yang optimal untuk konsultasi (Uscher-Pines et al., 2020). Ketidakstabilan internet atau masalah teknis lainnya dapat mengganggu komunikasi dalam *telemedicine*. Hal ini dapat mengakibatkan pesan tertunda atau terputus, mengganggu alur percakapan dan menjadi hambatan komunikasi dalam **Masalah Teknis dan Jaringan**.

Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa aplikasi *telemedicine* Halodoc memiliki beberapa keunggulan dalam layanan kesehatan mental. Keunggulan-keunggulan ini termasuk memberikan privasi dan anonimitas bagi klien untuk dengan nyaman mendiskusikan masalah kesehatan mental mereka dari rumah, mengatasi stigma terkait mencari bantuan masalah psikologi. *Telemedicine* juga meningkatkan aksesibilitas terhadap perawatan kesehatan mental, terutama bermanfaat bagi individu di daerah terpencil yang mungkin memiliki akses terbatas ke fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Fleksibilitas dalam menjadwalkan janji dan potensi penghematan waktu dan biaya juga turut berkontribusi terhadap daya tariknya. Selain itu, *telemedicine* memberdayakan keluarga untuk secara aktif berpartisipasi dalam perawatan kesehatan mental dengan memfasilitasi komunikasi dengan profesional kesehatan mental, yang berujung pada pemahaman dan dukungan yang lebih baik.

Tantangan dalam *telemedicine* juga diidentifikasi, seperti ketidakhadiran komunikasi nonverbal, yang dapat menghambat interpretasi emosional dan pembentukan

hubungan yang kuat dengan klien. Masalah teknis dan jaringan dapat mengganggu komunikasi, dan batasan waktu untuk merespons obrolan dapat mempengaruhi penilaian kinerja profesional kesehatan mental. Namun, penelitian ini menemukan bahwa dengan mengadopsi pendekatan komunikasi seperti Informed Model dan Shared Model, rekomendasi yang disesuaikan berdasarkan gejala klien masih dapat diberikan, yang mengurangi sebagian tantangan.

Namun, *telemedicine* juga menimbulkan tantangan, seperti kurangnya komunikasi nonverbal yang menghambat interpretasi emosi dan pembangunan hubungan emosional dengan klien. Masalah teknis dan jaringan mungkin mengganggu komunikasi, dan batasan waktu untuk tanggapan obrolan dapat mempengaruhi penilaian kinerja psikolog. Meskipun tantangan-tantangan ini, penerapan pendekatan komunikasi *Model Informed* dan *Model Shared* memungkinkan rekomendasi yang disesuaikan berdasarkan gejala klien. Secara keseluruhan, *telemedicine* adalah solusi transformatif yang meningkatkan aksesibilitas perawatan kesehatan mental dan memberdayakan individu dan keluarga untuk mengambil peran aktif dalam kesejahteraan mereka. Untuk berhasil mengatasi kompleksitas *telemedicine*, psikolog harus menyesuaikan keterampilan komunikasi mereka dan memastikan pengiriman perawatan kesehatan mental yang efektif kepada klien.

Untuk meningkatkan pemahaman tentang penerapan *telemedicine* dalam layanan kesehatan mental, penelitian di masa mendatang dapat menjelajahi pengembangan teknik komunikasi yang dapat mengatasi kekurangan isyarat nonverbal dalam konsultasi virtual. Penelitian mengenai teknologi inovatif untuk mengatasi masalah teknis dan jaringan juga akan memberikan manfaat yang besar. Selain itu, studi yang fokus pada hasil jangka panjang dan tingkat kepuasan klien terhadap intervensi *telemedicine* dapat memberikan wawasan yang berharga. Lebih lanjut, penelitian yang mengevaluasi dampak *telemedicine* pada gangguan kesehatan mental dan kelompok populasi tertentu akan memberikan pemahaman yang signifikan. Ini mungkin mencakup evaluasi efektivitas *telemedicine* untuk kelompok usia yang berbeda, latar belakang budaya yang beragam, serta kondisi kesehatan mental yang spesifik. Kesimpulannya, penelitian dan upaya perbaikan terus-menerus dalam penerapan *telemedicine* dalam perawatan kesehatan mental akan berkontribusi pada adopsi yang luas dan memastikan bahwa ini tetap menjadi solusi transformatif untuk meningkatkan aksesibilitas perawatan kesehatan mental.

Referensi

- Agustin, M. R. A., Rahimia, N., Hasyim, M. M., & Kurniawati, M. F. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Keluarga Dalam Pemulihan Kesehatan Mental Penyintas Covid-19 Tahun 2020. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Annur, C. M. (2020). *Halodoc, Layanan Telemedicine Paling Favorit untuk Konsultasi Kesehatan Mental*. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/>.
- Arafat, M. Y., Zaman, S., & Hawlader, M. D. H. (2021). Telemedicine improves mental health in COVID-19 pandemic. *Journal of Global Health*,.

- Audrey Sutanto, A., Yogatama, A., & Juwiantho, H. (2022). *Changes in Nonverbal Communication in Public Communication Before and During the COVID-19 Pandemic: Literature Review of Scientific Papers for the 2014-2022 Period* (Vol. 14, Issue 2).
- Azizah, N. K. (2019, June 22). 15,6 Juta Orang Indonesia Alami Depresi, Cuma 8 Persen yang Berobat . *Https://Health.Detik.Com/Berita-Detikhealth/d-4596181/156-Juta-Orang-Indonesia-Alami-Depresi-Cuma-8-Persen-Yang-Berobat*.
- Creswell, J. W. (2014). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Feijt, M., De Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., & Ijsselstein, W. (2020). Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care during the COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(12), 860–864. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>
- Gloria. (2022). *Hasil Survei I-NAMHS: Satu dari Tiga Remaja Indonesia Memiliki Masalah Kesehatan Mental*. <https://Ugm.Ac.Id/Id/Berita/23086-Hasil-Survei-i-Namhs-Satu-Dari-Tiga-Remaja-Indonesia-Memiliki-Masalah-Kesehatan-Mental/>.
- Halodoc. (2023). Tentang Halodoc. *Halodoc*.
- Hull, R. H. (2016). The art of nonverbal communication in practice. *The Hearing Journal*.
- IPK Indonesia. (2022). *Jumlah Psikolog Klinis IPK Indonesia*. <https://Www.Ipkindonesia.Or.Id/Jumlah-Psikolog-Klinis-Anggota-Ipk-Indonesia/#:~:Text=IPK%20Indonesia%20adalah%20Organisasi%20Profesi,Dan%20ters%20di%20seluruh%20Indonesia>.
- John W. Creswell, & J. David Creswell. (2018). *Fifth Edition Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI*.
- Liansyah, T. M., & Kurniawan, H. (2015). PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN PRIMER. *Urnal Kedokteran Syiah Kuala*, 15.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2010). *Theories of human communication*. Waveland press. Waveland press.
- Martin, T. C., & Chanda, N. (2016). Mental Health Clinical Simulation: Therapeutic Communication. *Clinical Simulation in Nursing*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1876139916000256>
- McQuail, D. (2011). *Teori Komunikasi Massa* (6th ed., Vol. 1). Salemba Humanika.
- Mulyana, D. (2016a). *Health and therapeutic communication: An intercultural perspective*. Rosda.
- Mulyana, D. (2016b). *Komunikasi Lintas Budaya: Pemikiran, Perjalanan dan Khayalan*. . PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A. P. (2016). Dokter Google: Interaksi Dokter-Pasien di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*.
- Nurcandrani, P. S. (2022). Computer-Mediated-Communication Perspectives on Telemedicine Integrated-Antenatal-Care Program during the New Habit Era. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(1), 144–159. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v14i1.2630>
- PDSKJI. (2022). *Masalah Psikologis 2 Tahun Pandemi COVID-19 di Indonesia*.

- Sadida, S. (2021). *Perancangan Informasi Fenomena Self-Diagnosis Kesehatan Mental Remaja Generasi Z Di Media Sosial Melalui Media Buku Ilustrasi* [Doctoral dissertation, Univeristas Komputer Indonesia]. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/6048/>
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181>
- Townsend, M. C., & Morgan, K. I. (2017). Psychiatric mental health nursing: Concepts of care in evidence-based practice. *FA Davis*.
- Uscher-Pines, L., Sousa, J., Raja, P., Mehrotra, A., Barnett, M. L., & Huskamp, H. A. (2020). Suddenly becoming a “Virtual doctor”: Experiences of psychiatrists transitioning to telemedicine during the COVID-19 pandemic. *Psychiatric Services*, 71(11), 1143–1150. <https://doi.org/10.1176/APPI.PS.202000250>
- Valencia, G., Hadisiwi, P., & Prasanti, D. (2019). Komunikasi Terapeutik Psikolog dalam Menangani Klien Pengidap Deliberate Self-Harm Psychologist Therapeutic Communication in Handling Clients with Deliberate Self-Harm. In *Jurnal Spektrum Komunikasi* (Vol. 9, Issue 2). Desember.
- West, R., & Turner, L. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi*. Salemba Humanika.
- Widyarakhma, T. F., & Mutiah. (2021). THE EFFECT OF THERAPEUTIC COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION OF THE HALODOC TELEMEDICINE APPLICATION. *Metafora: Education, Social Sciences and Humanities Journal*, 05(02), 2407–1757.