**KONSTRUKSI MAKNA SAKIT BAGI PENGGUNA HALODOC**

**Charisma Asri Fitrananda1**

1Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Pasundan

E-mail : charisma.asri@unpas.ac.id

***ABSTRACT***

*The healthcare services have become a means for the community to support their healthcare needs. In Indonesia, there are several healthcare service units that can be directly accessed by the public, ranging from clinics, community health centers, and hospitals. Generally, these healthcare services are divided into a hierarchy or level of healthcare services. Halodoc is a telemedicine-based communication media used for health purposes by consulting remotely with doctors. This allows for interpersonal communication processes between doctors and patients without face-to-face or direct meetings. This consultation is more known as a mediated interpersonal communication process, where communication between individuals uses media as a means of communication. This qualitative research uses the phenomenology approach of Alfred Schutz, which focuses on exploring the subjective experiences of humans to understand and explore how humans give meaning to the world around them. There are ten informants divided into three categories, with the primary informants being ten students in the Greater Bandung area who use the Halodoc application. The findings show that: 1) the students' motives for continuing to use the Halodoc application after the pandemic are because Halodoc is still a practical, effective, efficient, accessible healthcare platform that can meet their other healthcare needs; 2) the actions taken by students are based on their motives, such as choosing Halodoc features like chatting with doctors, the pharmacy, and cashless payment; and 3) the students' construction of the meaning of "illness" is that they interpret it as a time to rest, a time for self-reflection, and a time to express their emotions.*

***Keywords****: disease, halodoc,**health communication*

1. **PENDAHULUAN**

Layanan kesehatan menjadi sarana bagi masayarakat untuk menunjang kebutuhan di bidang kesehatan. Di Indonesia, terdapat beberapa unit layanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat secara langsung, mulai dari klinik, puskesmas, dan rumah sakit. Umumnya, layanan kesehatan tersebut terbagi ke dalam sebuah hierarki atau jenjang layanan kesehatan.

Salah satu aktor dari pelayanan kesehatan adalah seorang dokter yang memiliki kewajiban untuk melayani pasien dengan cara mendengar keluhan penyakit yang diderita dan menangani masalah kesehatan pasien (Fariza, 2021). Dokter juga harus memberikan layanan kesehatan yang prima terhadap pasien dalam berbagai kondisi, bahkan ketika kondisi tidak prima. Dokter juga harus melakukan edukasi terhadap keluarga pasien serta mengemban peran dalam mengelola kesehatan keluarga dan masyarakat (Farida & Niken, 2009).

Dalam kegiatan konsultasi dokter dengan pasien, terdapat proses komunikasi interpersonal. Komunikasi menurut Laswell (dalam Effendy, 2009) adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator atau pengirim pesan kepada komunikan atau penerima pesan melalui sebuah media atau saluran komunikasi dengan tujuan untuk mendapat umpan balik atau *feed back* dari peneriman pesan (komunikan). Dari definisi tersebut, dapat diindentifikasi setidaknya dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur komunikasi, yakni pesan, pemberi pesan, saluran pesan, penerima pesan, dan umpan balik dari penerima pesan.

Kegiatan konsultasi bersama dokter tentunya melibatkan komunikasi verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan maupun tulisan untuk menyampaikan pesan. Sedangkan komunikasi non-verbal adalah bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata- kata, melainkan menggunakan isyarat, gerakan tubuh, ekspresi wajah, serta nada suara (Devito, 2011).

Di masa pandemi, dua s.d. tiga tahun yang lalu, pelayanan kesehatan dibatasi karena tidak ada interaksi secara langsung. Hal tersebut ditujukan guna mengurangi risiko penyebaran virus Covid-19. Dengan begitu, berubah pula sistem penanganan layanan kesehatan yang tersedia. Pasien yang tidak terindikasi menunjukkan gejala positif virus Covid-19 diperkenankan untuk berkonsultasi dengan dokter dengan catatan tetap mematuhi protokol kesehatan. Opsi lainnya adalah fasilitas kesehatan menyediakan layanan konsultasi daring atau dalam jaringan bagi pasien yang hendak melakukan pengobatan.

Selain itu, perkembangan zaman membuat arus perubahan teknologi informasi menjadi cepat. Pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta (Andi, 2022). Tren tersebut meningkat seiring berkembangnya teknologi informasi. Hal tersebut dapat menyebabkan permintaan akan kebutuhan informasi digital meningkat. Realisasinya, makin banyak masyarakat yang menggunakan perangkat lunak atau *software* untuk menunjang berbagai kebutuhan sehari-hari. Kebutuhan perbelanjaan dapat ditunjang oleh aplikasi seperti Tokopedia dan Shopee yang menempati posisi 11 dan 12 di website atau aplikasi yang sering dikunjungi pada tahun 2022 (Andi, 2022). Google dan Youtube masih menempati dua posisi teratas sebagai layanan informasi dan hiburan. Terlepas dari aplikasi informasi, hiburan, dan perbelanjaan yang digandrungi, terdapat juga aplikasi untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan, yakni Halodoc.

Halodoc merupakan media komunikasi berbasis *telemedicine* yang digunakan untuk tujuan-tujuan kesehatan dengan cara berkonsultasi jarak jauh dengan dokter. Hal tersebut memungkinkan terjadinya proses komunikasi interpersonal yang terjalin di antara dokter dengan pasien tanpa tatap muka atau secara langsung bertemu. Konsultasi ini lebih dikenal sebagai proses komunikasi interpersonal bermedia, yakni proses komunikasi antar pribadi dengan menggunakan media sebagai wadah untuk berkomunikasi.

Terdapat empat layanan utama yang diberikan oleh penyedia jasa aplikasi, yakni fitur *Chat* dengan dokter, Toko Kesehatan, Buat Janji *offline*, dan Layanan *Home Lab*. Selain itu, ada beberapa fitur pendukung lainnya seperti tes covid-19 dan layanan klinik Psikologi. Fitur *Chat* dengan dokter merupakan fitur yang dapat digunakan oleh pasien atau pengguna untuk berkonsultasi dengan basis telekonsultasi secara praktis dan terpecaya dengan dokter-dokter yang ada di aplikasi halodoc. Dalam fitur ini, pengguna atau pasien bisa memilih dokter sesuai dengan kebutuhan dengan harga konsultasi yang bervariasi. Selain itu, terdapat *track record* dokter-dokter yang terdapat di *list* dokter halodoc, di antaranya spesialisasi dokter, *rating*, pengalaman dan jam terbang, preferensi *gender*, dan beberapa dokter menyediakan layanan *teleconference*.

Halodoc menjadi terobosan baru bagi pelayanan kesehatan di jejaring dalam jaringan (daring). Hal tersebut sangat bisa membantu pasien dalam mengonsultasikan segala keluhan yang diderita tanpa harus pergi ke rumah sakit. Pandemi Covid-19 menjadi sebuah momen yang membutkikan bahwa bentuk konsultasi secara daring di aplikasi halodoc menjadi opsi utama. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Genny Gustina Sari dan Welly Wirman, terdapat narasumber yang menyatakan *because of motive* atau sebab ia menggunakan aplikasi halodoc sebagai opsi pertama ketika berkonsultasi dengan dokter di masa pandemi karena kepraktisan yang didapat tanpa dengan tetapi bisa mematuhi protokol kesehatan yang ada di masa pandemi covid-19 (Sari & Wirman, 2021).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Reni Yustikawati disebutkan melalui delapan informan yang dijadikan narasumber, mereka semua berpendapat yang sama yakni penggunaan halodoc di kala pandemi menjadi sebuah konsultasi yang memudahkan antara pasien dengan dokter karena hanya melalui fitur *chat* dengan dokter, dokter bisa mendiagnosis penyakit atau keluhan yang diderita oleh pasien (Rika Yustikawati, 2020).

Hadirnya Halodoc sebagai *platform* telekonsultasi kesehatan menjadi jawaban atas keinginan masyarakat akan sebuah pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Hal tersebut juga dapat menjadi jawaban atas perkembangan arus teknologi yang memungkinkan semua orang untuk mendapatkan akses layananan kesehatan yang mumpuni. Dengan visi yang jelas, yakni *simplifying healthcare* menjadikan halodoc sebagai *platform* yang digandrungi oleh masyarakat Indonesia. Dari data yang dilansir oleh website halodoc, per Februari 2021, pengguna aktif bulanan halodoc mencapai 20 juta pengguna yang telah mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah Aceh, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua (halodoc, 2021).

Akan tetapi, tentu akan ada perbedaan ketika melakukan konsultasi secara langsung bersama dokter dibandingkan dengan berkomunikasi dengan metode telekonsultasi. Perbedaan yang mencolok terdapat di bentuk komunikasinya yang tidak melibatkan komunikasi non verbal. Secara sederhana, pesan non verbal adalah semua isyarat yang bikan merupakan kata-kata (Mulyana, 2017). Bentuk komunikasi atau pesan nonverbal yang biasanya dilakukan oleh dokter ketika menrima konsultasi pasien adalah mengecek suhu badan, mengecek detak jantung, mengecek tekanan darah, bahasa tubuh yang dapat dilihat ketika berkonsultasi, dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat menjadi kekurangan dan menjadi hambatan dalam sebuah proses komunikasi. Salah satu hambatan yang ada adalah meskipun terdapat fitur *video call* di *chat* dengan dokter adalah waktu yang terbatas sehingga pesan yang disampaikan oleh pasien kurang jelas atau kurang detail yang mengakibatkan diagnosis terhadap keluhan pasien berpotensi keliru (Rika Yustikawati, 2020).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian fenomena yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti fenomena yang ada dengan menggunakan teori Fenomenlogi.

1. **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kualitatif akan digunakan dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2017) Proses pengumpulan data kualitatif dimulai dengan perencanaan penelitian, di mana peneliti menentukan pertanyaan penelitian, teknik pengumpulan data yang akan digunakan, dan partisipan atau sumber data yang akan diteliti. Setelah itu, peneliti melakukan pengumpulan data melalui teknik-teknik pengumpulan data yang telah dipilih.

Rancangan analisi data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis data dengan model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) dijelaskan bahwasannya pengambilan data kualitatif dilakukan secara terus menerus dan interaktif sehingga *output* datanya sudah jenuh dan dalam aktivitas analisis data tersebut melibatkan tiga tahapan, yakni reduksi data, data display, dan verifikasi atau Kesimpulan.

Kuswarno (dalam Farid, 2018) menjelaskan bahwasannya fenomena adalah fakta yang disadari dan masuk ke dalam pemahaman manusia. Secara singkat, fenomenologi adalah ilmu pengetahuan mengenai apa apa saja yang tampak dalam indra manusia.

Salah satu ilmuwan yang mengem-bangkan filsafat fenomenologi adalah Edmund Husserl dan Alfred Schutz. Alfred Schutz merupakan murid dari Emund Husserl yang kemudian mengembangkan fenomenologi. Fenomenologi Alfred Schutz adalah suatu pendekatan filsafat yang fokus pada penjelajahan pengalaman subjektif manusia, dengan tujuan memahami dan mengeksplorasi cara manusia memberikan arti pada dunia di sekitarnya. Schutz berpendapat bahwa dunia yang kita alami tidak dapat dipahami secara objektif, melainkan hanya melalui pengalaman subjektif yang unik dari setiap individu (Schutz, 1962).

Menurut Schutz, kita semua hidup dalam dunia yang kita konstruksi sendiri melalui persepsi, pemikiran, dan pengalaman kita sendiri. Dalam pandangan Schutz, tugas utama filsafat adalah untuk mempelajari cara-cara orang mengkonstruksi makna dalam kehidupan sehari-hari, bukan untuk mengungkapkan kebenaran objektif (Schutz, 1962).

Subjek penelitian dalam metodologi penelitian kualitatif adalah informan. Informan merupakan merupakan sumber informasi yang difungsikan guna memberikan informasi tentang segala hal yang dapat menujang aktivitas penelitian (Moleong, 2019).

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan kriteria dan persayaratan yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Persyaratan dan pemilihan informan harus dilakukan guna menunjang penelitian. Moleong (2019) menyebutkan pentingnya pemilihan informan dengan persyaratan- persyaratan tertentu, seperti jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk ke dalam kelompok penelitian, dan mempunyai sudut pandang tertentu mengenai sebuah fenomena.

Di dalam penelitian ini, terdapat sepuluh informan yang terbagi ke dalam tiga kategori. Kategori pertama merupakan informan inti yang berjumlah sepuluh orang, yakni mahasiswa di Bandung Raya yang menggunakan aplikasi halodoc.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengambilan data dilakukan secara daring melalui *zoom meeting* untuk fleksibiltas dan efektivitas waktu dengan jenis wawancara mendalam yang pertanyaannya sudah disusun sebelumnya lantas semua jawaban yang berasal dari informan dianalisis.

Penelitian dan pengambilan data serta pengolahan data dilakukan di bulan Mei setelah diizinkannya peneliti untuk mengambil data informan dengan judul penelitian “Konstruksi Makna “Sakit” oleh Pengguna Aplikasi Halodoc di Kalangan Mahasiswa” dengan rincian informan inti sebanyak 10 orang.

Motif merupakan sebuah dorongan yang hadir dalam diri seseorang untuk melakukan suatu hal yang ia inginkan. Selain itu, motif juga memiliki arti sebagai sebuah alasan atau sebab seseorang melakukan suatu tindakan. Dalam penelitian kali ini, akan dijelaskan mengenai motif yang dimiliki mahasiswa dalam menggunakan aplikasi halodoc pascapandemi.

Penelitian dilakukan terhadap bebe-rapa mahasiswa yang hingga kini masih eksis menggunakan aplikasi halodoc sebagai prioritas dan langkah utama dalam melakukan kegiatan konsultasi kesehatan kepada dokter pascapandemi. Seperti diketahui, penggunaan aplikasi halodoc menjamur ketika pandemi hinggap di Indonesia, akan tetapi, Indonesia telah memasuki era endemi dan mahasiswa masih menggunakan aplikasi halodoc untuk berkonsultasi.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, ditemui hasil penelitian di lapangan bahwasannya motif penggunaan aplikasi halodoc oleh mahasiswa pascapandemi adalah karena kepraktisan, kemudahan, dan keterbatasan tenaga kesehatan yang dapat meng-*cover* keluhan klien.

Dari data yang didapatkan, dapat dikategorikan ke dalam lima kategori, yakni kategori motif penggunaan aplikasi halodoc di kalangan mahasiswa karena kepraktisan, kemudahan, harga yang lebih terjangkau, lebih efektif, dan kurangnya tenaga kesehatan yang mumpuni.

Tindakan merupakan sebuah langkah nyata atau sebuah perilaku yang dilakukan oleh individu maupun kelompok tertentu untuk merealisasikan tujuan tertentu atau sebagai sebuah *feedback* respons terhadap kondisi. Tindakan juga dapat berupa tindakan fisik dan non-fisik dan dapat dilakukan dalam berbagi konteks kehidupan.

Dalam penelitian kali ini, tindakan yang akan ditetiti oleh peneliti adalah mengenai tindakan yang dilakukan oleh mahasiswa pengguna aplikasi halodoc. Konteksnya, penggunaan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi halodoc menjadi *output* dari penelitian ini.

Tindakan dilihat dari seberapa banyak informasi mengenai fitur-fitur apa yang sering digunakan oleh *user* sebagai tindakan realisasi di fitur aplikasi halodoc. 3 dari total 3 informan memiliki tindakan yang sama dalam pemilihan fitur aplikasi halodoc, yakni fitur *chat* dengan dokter. Fitur ini merupakan salah satu fitur utama yang ada di halodoc. Maka tidak heran apabila tindakan yang dilakukan *user* di aplikasi halodoc adalah untuk berkonsultasi dengan dokter menggunakan konsep *telemedicine. Telemedicine* ini memungkinkan klien berkonsultasi dengan dokter secara jarak jauh. Hal ini untuk beberapa kalangan masyarakat yang memiliki kesibukkan yang padat, seperti mahasiswa, dapat membantu meringankan jangkauan terhadap fasilitas kesehatan yang dituju.

Selain itu, fitur toko kesehatan yang menyediakan obat-obatan menjadi fitur tindak lanjut pascakonsultasi bersama dokter. Dokter dapat meresepkan obatnya sesuai dengan kebutuhan klien melalui satu aplikasi yang sama, yakni halodoc dengan fitur toko kesehatan. Dalam penggunaannya, toko kesehatan ini bisa dijadikan opsi oleh *user* untuk membeli atau tidak membeli obat dari aplikasi yang sama.

Makna memainkan peran penting dalam pemahaman terhadap realitas sosial dan dunia sosial. Dunia sosial bisa dipahami lewat interpretasi makna yang diberikan oleh seseorang. Ketika seseorang berinteraksi dengan kehidupannya serta melibatkan diri di dunia sosial, kita akan menggunakan pengetahuan, pengalaman, dan konteks untik memberikan makna pada apa yang tampak dan terjadi.

Makna juga tidak bersifat objektif, melainkan sebaliknya yakni subjektif karena setiap orang memiliki pengalam hidup yang berbeda, *frame of reference* dan *field of experience* yang berbeda-beda sehingga setiap orang dapat memiliki konstruksi makna yang berbeda terhadap sesuatu yang terjadi dan tampak. Oleh karenanya, pemahaman akan makna di fenomenologi menekankan pada subjektivitas dan konstruksi sosial yang dilakukan oleh individu.

Untuk memahami makna “sakit”, peneliti berusaha menemukan makna dari tiga sudut pandang yang berbeda. Probabilitas jawaban akan berbeda-beda karena penekanan makna adalah terhadap subjektivitas.

Informan tersebut memiliki interpretasi yang berbeda-beda mengenai makna sakit. Secara garis besar, mereka memaknai makna sakit sebagai kondisi yang tidak biasa atau anomali. Apabila biasanya mereka beraktivitas dengan rutinitas harian yang dijalani, tetapi ketika diterpa sakit, mereka berpedapat bahwasannya sakit adalah waktu untuk berisirahat, refleksi diri, pencurahan segala emosi, kondisi tidak prima, dan pembentukan kesadaran akan pentingnya hidup sehat.

Pemberian makna tersebut berbeda-beda disebabkan karena memiliki subjektivitas masing-masing, tetapi pada dasarnya secara garis besar cara mereka memaknai sakit merujuk pada pengertian yang sama. Hal tersebut selaras dengan pendapat Schutz (dalam Kuswarno, 2009) yang menyatakan bahwa terbentuknya makna subjektif dalam dunia sosial oleh aktor berupa sebuah “kesamaan” dan “kebersamaan” yang berada di luar ranah privat sehingga menjadi *common and shared* dan menjadi makna intersubjektiv.

1. **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan makna sakit pada pengguna Halodoc dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Motif mahasiswa masih menggunakan aplikasi halodoc pascapandemi adalah karena halodoc masih menjadi *platform* kesehatan yang praktis, efektif, efisien, aksesible, dan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan lainnya bagi mahasiswa. Dari beragam motif yang didapat, peneliti menyimpulkan bahwasannya penggunaan aplikasi halodoc berorientasi kepada nilai manfaat yang lebih banyak didapat oleh mahasiswa ketimbang dengan manfaat yang didapat untuk menjangkau layanan kesehatan konvensional.
2. Tindakan disebabkan karena terdapat motif. Dengan motif yang mahasiswa miliki, seperti motif *platform* kesehatan yang praktis, efektif, efisien, aksesible, dan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan lainnya bagi mahasiswa, maka tindakan yang dipilih oleh mahasiswa untuk memenuhi motif yang mereka miliki adalah dengan memilih fitur-fitur di halodoc seperti *chat* dengan dokter, toko obat, dan fitur pembayaran *cashless*.
3. Konstruksi makna “sakit” oleh mahasiswa pengguna aplikasi halodoc pascapandemi adalah mereka memaknai sakit sebagai waktu untuk beristirahat, waktu untuk refleksi diri, waktu untuk mencurahkan segala emosi.
4. **DAFTAR PUSTAKA**

Andi. (2022). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022*. Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak. Bungin, B. (2017). *Sosiologi Komunikasi* (9th ed.). Kencana Prenadamedia Group. Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory*. SAGE.

Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Karisma Publishing Group. Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.

Effendy, O. U. (2009). *ILMU KOMUNIKASI Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya Offset.

Effendy, O. U. (2018). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti. Farid, M. (2018). *Fenomenologi Dalam Penelitian Ilmu Sosial*. Kencana.

Farida, N., & Niken, S. (2009). *Medical professional = Mengenal profesi kesehatan*. Grasindo.

Fariza, M. R. (2021). *Pola komunikasi dokter pada pasien melalui aplikasi halodoc*.

*5*, 88.

halodoc. (2021). *Lima Tahun Berinovasi, Halodoc Terus Fokus Jawab Tantangan Kesehatan di Indonesia*.

Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi Penulis : Didik Hariyanto Diterbitkan oleh Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo ISBN : 978-623-*

*6081-32-7 Copyright © 2021 . Authors All rights reserved*.

Izzati, V. A., & Firmanto, Y. (2020). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN HALODOC MELALUI MODEL END USER COMPUTING SATISFAC*.

Komala, E., & Rabathy, Q. (2020). *Psikologi Komunikasi* (R. Vaughan (ed.); 1st ed.). FISIP UNPAS PRESS.

Kuswarno, E. (2009). *Fenomenologi*. Widya Padjajaran.

Liliweri, A. (1997). *Komunikasi Antarpribadi* (2nd ed.). PT. Citra Aditya Bakti. Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antarpersonal*. Prenada Media.

Moleong, L. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (19th ed.). PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Muchlis (ed.); 17th ed.).

PT Remaja Rosdakarya Offset.

Prof.Dr.Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitaif,Kualitatif dan R&D, ISBN: 979-8433-64-10. In *Alfabeta* (Issue 465).

Rika Yustikawati. (2020). *Penggunaan Halodoc di Kalangan Mahasiswa*.

Universitas Pasundan.

Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, *15*(1), 43–54. https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181

Schutz, A. (1962). *Collected Papers I: The Problem of Social Reality*. Martinus Nijhoff.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (22nd ed.). Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.

West, R., & Turner, L. H. (2013). *Introducing Communication Theory : Analysis and Application* (N. Setyaningsih (ed.)). Salemba Humanika.