

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS RUMAH SAKIT DENGAN
PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
(Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**

Oleh :

**Fani Amanda Dorik
1710863015**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITK
UNIVERSITAS ANDALAS
2022**

ABSTRAK
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS RUMAH SAKIT DENGAN
PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
(Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang)

Oleh:

Fani Amanda Dorik
1710863015

Pembimbing:
Dr. Sarmiati, M.Si
Dr. Ernita Arif, M.Si

Komunikasi interpersonal dalam kesehatan mempelajari mengenai relasi yang berpengaruh pada kesehatan, dan berfokus pada studi tentang bagaimana penyedia pelayanan kesehatan dan konsumen secara tatap muka dalam edukasi kesehatan. Kendati demikian komunikasi yang berlangsung di instansi kesehatan tidak selalu berjalan dengan baik antara petugas dengan pasien, begitu juga antara sesama petugas rumah sakit. Petugas rumah sakit memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat melalui komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan komunikasi interpersonal petugas rumah sakit dengan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Padang Panjang, serta hambatan komunikasi yang diterapkan petugas rumah sakit dengan pasien. Penelitian ini menggunakan teori kompetensi komunikasi dengan metode penelitian kualitatif pendekatan studi kasus. Paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga pengumpulan data tersebut berasal dari pengamatan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Kota Padang Panjang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi interpersonal petugas RSUD Kota Padang Panjang dengan pasien pada implikasinya belum seluruh petugas rumah sakit bekerja sesuai harapan, pada bagian administrasi yang rumit dan *misscommunication* antara petugas menjadi kendala terbesar yang ada di RSUD Padang Panjang, hal ini disertai dengan tidak terlaksananya evaluasi rumah sakit selama 3 tahun berturut.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Petugas Rumah Sakit, RSUD Padang Panjang

ABSTRACT

*INTERPERSONAL COMMUNICATION OF HOSPITAL OFFICERS WITH PATIENTS
USING BPJS KESEHATAN
(Case Study at Padang Panjang Regional General Hospital)*

By:

Fani Amanda Dorik
1710863015

Supervisor :

Dr. Sarmiati, M.Si
Dr. Ernita Arif, M.Si

Interpersonal communication in health studies the relationships that influence health and focuses on the study of how healthcare providers and consumers face each other in health education. However, the communication that takes place in health institutions does not always work well between staff and patients, as well as between hospital staff. Hospital staff has an important role in providing maximum health services to the community through interpersonal communication. This study aims to determine and describe the application of interpersonal communication between hospital staff and patients who use BPJS Health at the Padang Panjang City General Hospital, as well as the struggle communication applied by hospital staff to patients. This study uses the theory of communication competence with a qualitative research method with a case study approach. The paradigm used is constructivism. The collection of data used in this study were interviews, observation, and documentation. The three data collections came from observations that researchers conducted at the Padang Panjang City General Hospital. The results of this study indicate that in the interpersonal communication of Padang Panjang City Hospital staff with patients, the implication is that not all hospital staff work as expected, in the convoluted administration section, and miscommunication between officers is the biggest obstacle in Padang Panjang Hospital, this is accompanied by no hospital evaluation for 3 consecutive years.

Keywords: Interpersonal Communication, Hospital Staff, Padang Panjang Hospital