

**PERAN BAHASA DAN MODEL KOMUNIKASI PELAYANAN RUMAH
SAKIT PADA MASYARAKAT MULTIETNIS
(STUDI FENOMENOLOGI DI RSUD Dr. H. SOEMARNO
SOSROATMODJO KUALA KAPUAS)**

Popo Subroto¹, Muzahid Akbar Hayat², Khuzaini³

¹Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 2009010006

²Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 0313088402

³Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 1102086701

Email: poposubrata@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi kesehatan kepada pasien menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit merupakan hal utama dalam menjaga mutu atau kualitas dari sebuah institusi yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran bahasa dan model komunikasi pelayanan rumah sakit pada masyarakat multietnis (studi fenomenologi di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas). Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Studi Fenomenologi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik pengumpulan data secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, antara lain ditemukan bahwa Peran bahasa dalam komunikasi pelayanan kesehatan pada masyarakat multietnis di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas sangat berperan penting sebagai media atau alat berkomunikasi yang efektif terutama komunikasi dari perawat kepada pasien untuk menyamakan persepsi atau pemahaman dalam hal berinteraksi menggunakan Bahasa Dayak, Bahasa Banjar, dan Bahasa Jawa yang digunakan mayoritas masyarakat di Kabupaten Kapuas. Didapatkan pula beberapa macam hambatan dalam proses komunikasi pelayanan kesehatan pada masyarakat multietnis di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmdjo, antara lain *Process Barrier* berupa hambatan proses dari pihak komunikator (sender barrier) terkait kemampuan atau *skill* pihak pemberi pesan, *Physical Barrier* berupa hambatan kondisi fisik yang dapat menghambat komunikasi yang efektif seperti pada pasien lanjut usia atau geriatri, *Semantik Barrier* berupa hambatan perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang, dan *Psychosocial Barrier* berupa adanya hambatan perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan-harapan dari kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda. Adapun model komunikasi

pelayanan rumah sakit pada masyarakat multietnis di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas yang ditemukan adalah Model Komunikasi Interaksi King, karena model komunikasi ini mencakup pada Aksi, Reaksi, Interaksi, serta Transaksi. Aksi merupakan proses awal hubungan antara perawat dan pasien, Reaksi berupa respon tindakan akibat proses dari aksi, Interaksi berupa komunikasi yang dinamis antara perawat dan pasien, serta menjalin Transaksi (hubungan *relationship* dan timbal balik / *feedback*) berupa kesepakatan dari hasil komunikasi.

Kata Kunci: Peran Bahasa, Model Komunikasi, Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Masyarakat Multi Etnis

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, I. (2019). *Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial*. Al-Balagh : Jurnal Dakwah Dan Komunikasi, 3 (2), 193.
- Batarchuk, D. S. (2017). *The Problem of Interethnic Youth Relations in Multiethnic Educational Environment*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 237 (Juni 2016), 1589–1592.
- Binder, P. (2012). *Shared Language Is Essential: Communication In A Multiethnic Obstetric Care Setting*. Journal of Health Communication, 17(10), 1171–1186.
- Capriati, B. A. (2020). *Pengaruh Hambatan Bahasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Kajian Literatur Sistematis (The Influence Of Language Barriers On Patient'S Level Of Satisfaction: A Systematic Literature Review)*. Polyglot: Jurnal Ilmiah, 17(1), 84.
- Devianty, R. (2017). *Bahasa Sebagai Cermin Kebudayaan*. Jurnal Tarbiyah, 24(2), 226–245.
- Fauziyah M, S. (2015). *Faktor Sosiokultural Dalam Pemakaian Bahasa*. Jurnal

Pemikiran Islam, 1 (1), 154–174.

Fiske, J. (1990). *Introduction To Communication Studies*. In Taylor & Francis *e-Library (Ed.), Introduction to Communication Studies (2nd ed.)*. British Library Cataloguing in Publication Data.

Ghiyasvandian, S. (2018). *Therapeutic Communication Of Iranian Nursing Students: A Qualitative Study*. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 26 (3), 1757–1774.

Gunsu Nurmansyah. (2013). *Pengantar Antropologi*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.

Hagqvist, P. (2020). *Clinical Mentors' Experiences Of Their Intercultural Communication Competence In Mentoring Culturally And Linguistically Diverse Nursing Students: A Qualitative Study*. *Nurse Education Today*, 87(January), 104348.

Handaka, T. (2018). *Sistem Komunikasi Masyarakat Kepulauan Dan Kompleksitas Multi Etnis (Studi Kasus Sistem Komunikasi Masyarakat Kepulauan dan Kompleksitas Multi Etnis di Pulau Sapeken, Kabupaten Sumenep, Madura)*. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 2 (2), 81–88.

Hayat, M. A. H. (2018). *Adaptasi Komunikasi Guru Asing Menghadapi Perbedaan Budaya Di Sekolah Internasional*. *Widya Komunika*, 8 (1), 76–86.

Helaluddin. (2018). *Mengenal Lebih Dekat dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, March, 1–15.

- Henderson, S. (2016). *Strategies Used By Nurses, Academics And Students To Overcome Intercultural Communication Challenges*. Nurse Education in Practice, 16 (1), 71–78.
- Julijanti, D. M. (2010). *Bahasa Sebagai Medium Komunikasi Antarbudaya*. Pamator, Volume 3 (No 2), 164–171.
- Kewas, G. S. (2020). *Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Dalam Proses Pelayanan Kesehatan Di RSUD Raffa Majenang*. Scriptura, 10(2), 60–76.
- Kreitner, R. (2009). *Management (Eleventh E)*. New York: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Mulyana, D. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neuhauser, et al. (2008). *Online Cancer Communication : Meeting The Literacy, Cultural And Linguistic Needs Of Diverse Audiences*. Journal Patient Education and Counseling, 71, 365–377.
- Evelin Kawung, J. P. M. T. (2014). *Pola Komunikasi Antar Budaya Dan Identitas Etnik Sangihe-Talaud-Sitaro (Studi pada Masyarakat Etnik Sanger-Tahuna-Sitaro di Kota Manado)*. Journal Acta Diurna, III(4), 1–10.
- Quway, N. (2018). *Intergrasi Multikultural Dalam Masyarakat Multiethnis (Jawa , Cina Dan Arab Keturunan) Di Kota Semarang*. Jurnal JTIMAIYAH, Vol. 2 No., 90–110.
- Săcăleana, D. G. (2015). *Psychosocial Influences In Multiethnic Communities*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 180 (November 2014), 127–135.

- Saville-Troike, M. (2012). *Introducing Second Language Acquisition Second Edition* (Second Edition, p. 230). Cambridge University Press.
- Sirbu, A. (2015). *The Significant Of Language As A Tool Of Communication*. PROQUEST SciTech Journals, XVIII(2), 405–406.
- Sitepu, T. (2017). *Bahasa Indonesia Sebagai Media Primer Komunikasi Pembelajaran*. Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia, 2(1), 67–73.
- Stuart, G. W. (2013). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing. In Library of Congress Cataloging in Publication Data (Ed.)*, The American Journal of Nursing (10th ed., Vol. 81, Issue 12). Elsevier.
- Sudrama, K. (2015). *Dilema Multilingual dan Implikasinya Terhadap Perencanaan Bahasa*. Retorika: Jurnal Ilmu Bahasa, 1(1), 94–107.
- Sugiyono. (2015). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Susiati, J. N. (2020). *Pentingnya Melestarikan Bahasa Daerah*. LawArXiv, May, 1–5.
- Tarigan, K. (2021). *The Interpersonal Communication Strategy Between Doctors And Patients*. The British Journal of Nursing Studies, November 2021, 1–5.
- Tsai, H. (2013). *Health Literacy and Health-Promoting Behaviors among Multiethnic Groups of Women in Taiwan*. JOGNN, 117–129.
- Visram, H. (2013). *Patient Barriers to Insulin Use in Multi-Ethnic Populations*. Canadian Journal of Diabetes, 37(3), 202–204.

Yanto, Y. (2014). *Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojikerto : Kajian Pragmatik*. Jurnal Scriptorium, 2(No. 2), 135–145.