

**KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ADNAAN WD
PAYAKUMBUH**

**(Studi Fenomenologi pada Masyarakat Miskin dalam
Mendapatkan Pelayanan Kesehatan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Oleh :
Muthiah Sabira
1610861020**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

**KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ADNAAN WD
PAYAKUMBUH**

**(Studi Fenomenologi pada Masyarakat Miskin dalam
Mendapatkan Pelayanan Kesehatan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Oleh :
Muthiah Sabira
1610861020**

**Pembimbing :
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Dr. Sarmiati, M.Si**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ADNAAN WD PAYAKUMBUH (Studi Fenomenologi pada Masyarakat Miskin dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan)

Oleh :

Muthiah Sabira

1610861020

Pembimbing :

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom

Dr. Sarmiati, M.SI

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam terlaksananya pelayanan kesehatan, sementara itu komunikasi yang baik dan efektif yang terjadi antara penyedia layanan kesehatan dengan pengguna layanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan guna tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana jalannya komunikasi pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman pasien miskin saat memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh. Untuk menganalisis fenomena yang terjadi, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi melalui analisis data *Interpretative Phenomenological Analysis*, selain itu, wawancara dan observasi terhadap pasien miskin juga dilakukan guna memperoleh data yang mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam terlaksananya pelayanan kesehatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh masih terjadi beberapa masalah yang dirasakan masyarakat miskin dalam memperoleh pelayanan kesehatan mereka, terdapat beberapa poin penting dalam perolehan konsep pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman pasien, diantaranya adalah bagaimana ketersediaan pelayanan kesehatan yang dirasakan, pelayanan kesehatan yang secara keseluruhan belum memberikan kepuasan pada pasien dan juga bentuk komunikasi yang tidak menunjukkan terjadinya komunikasi efektif. Dengan persoalan-persoalan yang terjadi, seringkali dianggap sebagai hal yang sepele dan tidak mendapatkan perhatian khusus bagi pihak terkait. Pemaknaan dari pengalaman komunikasi masyarakat miskin dalam mendapatkan pelayanan kesehatan membentuk pandangan masyarakat yang tidak sepenuhnya positif terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh, dimana prasangka awal masyarakat sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan terdapat stigma bahwa pelayanan kesehatan yang terjadi di RSUD biasanya tidaklah maksimal, dan setelah memperoleh pelayanan kesehatan, pasien merasakan sendiri sedikit banyaknya pelayanan yang tidak baik tersebut terjadi terhadap mereka, namun kemampuan pasien dalam menyampaikan perasaannya dan juga dalam menanyakan hak-hak mereka masih terbilang minim.

Kata Kunci : Komunikasi Pelayanan Kesehatan, Pasien Miskin, *Interpretative Phenomenological Analysis*

ABSTRACT

HEALT SERVICE COMMUNICATION AT ADNAN WD PAYAKUMBUH HOSPITAL (Phenomenology Study of Poor Society in Getting Healt Service)

Written by :
Muthiah Sabira
1610861020

Supervisor :
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Dr. Sarmiati, M.SI

Communication is one of the important aspects in the implementation of health services, meanwhile good and effective communication that occurs between health service providers and health service users is very important to pay attention to achieve maximum quality of health services. This study aims to explore how the communication of health services based on the experience of poor patients when receiving health services at Adnan WD Payakumbuh Hospital. To analyse the phenomena that occur, this study uses a qualitative method with a phenomenological approach through data analysis Interpretative Phenomenological Analysis, in addition, interviews and observations of poor patients are also conducted to obtain in-depth data. The results of this study indicate that in the implementation of health services at the Adnan WD Payakumbuh Hospital, there are still some problems for the poor in obtaining their health services, the problems that occur are often considered trivial things, and do not get special attention. The results of this study indicate that in the implementation of health services at the Adnaan WD Payakumbuh Hospital there are still some problems felt by the poor in obtaining their health services, there are several important points in obtaining the concept of health services based on patient experience, including how the perceived availability of health services, health services that as a whole have not provided satisfaction to patients and also forms of communication that do not show the occurrence of effective communication. With the problems that occur, they are often considered as trivial things and do not get special attention for the parties concerned. The meaning of the communication experience of the poor in obtaining health services forms a public view that is not entirely positive about health services at the Adnaan WD Payakumbuh Hospital, where the community's initial prejudice before getting health services is a stigma that health services that occur in hospitals are usually not optimal, and after receiving health services In health services, patients feel for themselves that a lot of bad services have happened to them, but the ability of patients to express their feelings and also in asking about their rights is still minimal.

Keywords: *Health Service Communication, Poor Patients, Interpretative Phenomenological Analysis*

