

**PROSES AKOMODASI KOMUNIKASI PETUGAS KESEHATAN DENGAN
PASIEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III PADANG**

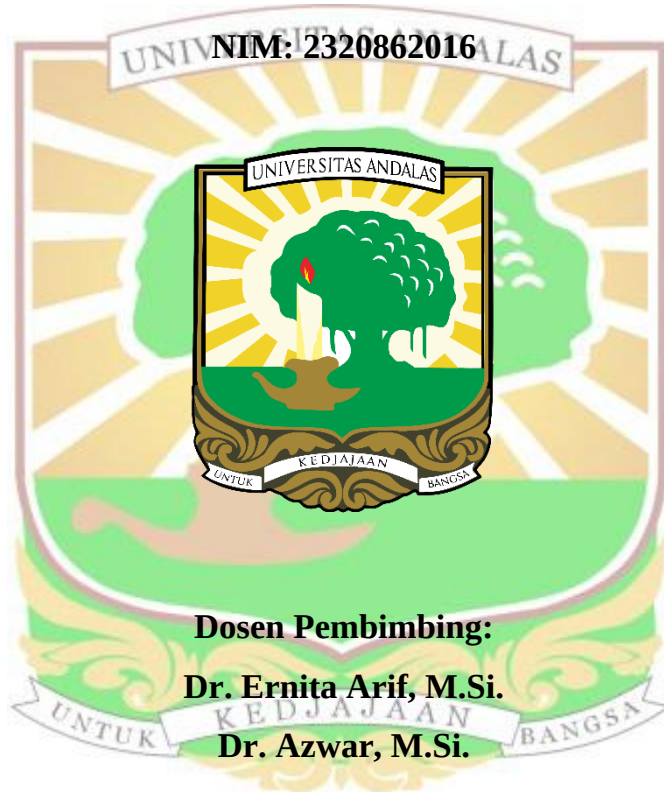
TESIS

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu
Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

NOFRI ANDESKA PUTRA

NIM: 2320862016



Dosen Pembimbing:

Dr. Ernita Arif, M.Si.

Dr. Azwar, M.Si.

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Nama : Nofri Andeska Putra

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Judul : Proses Akomodasi Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Pasien dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang

Penelitian ini mengeksplorasi proses akomodasi komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Padang. Masalah penelitian berfokus pada kompleksitas komunikasi di rumah sakit kepolisian yang memiliki struktur hierarki kepangkatan unik, dimana data menunjukkan rendahnya angka rujukan personil Polda Sumbar (25,8%) dan variasi kepuasan pasien terhadap aspek komunikasi petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses akomodasi komunikasi, mengidentifikasi strategi yang diterapkan, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivis, melibatkan 15 informan dari manajemen rumah sakit, petugas kesehatan, dan pasien yang dipilih melalui purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dengan bantuan NVivo 12. Temuan penelitian mengidentifikasi empat tahapan proses akomodasi komunikasi (penilaian awal, adaptasi komunikasi, verifikasi pemahaman, dan modifikasi lanjutan), enam strategi akomodasi (interpretabilitas, konvergensi, divergensi, ekspresi emosional, manajemen wacana dan kontrol interpersonal), serta empat faktor yang mempengaruhi proses tersebut (struktural-institusional, individual, situasional, dan kebijakan-program). Penelitian menghasilkan model teoretis baru yaitu "Akomodasi Komunikasi Adaptif-Hierarkis" yang menjelaskan fenomena "dualitas adaptasi" dimana petugas kesehatan melakukan adaptasi ganda terhadap karakteristik individual pasien dan posisi hierarkis mereka. Rekomendasi penelitian mencakup adopsi model empat tahap sebagai standar operasional komunikasi terintegrasi, pengembangan program pelatihan komunikasi adaptif-hierarkis dan implementasi sistem triase objektif dengan penguatan prinsip "Professional First, Rank Second" untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit kepolisian.

Kata Kunci: Akomodasi Komunikasi, Komunikasi Kesehatan, Hierarki Kepangkatan, Rumah Sakit Bhayangkara.

ABSTRACT

Name : Nofri Andeska Putra

Study Program: *Master of Communication Studies*

Title : *Communication Accommodation Process between Healthcare Workers and Patients in Improving Health Services at Bhayangkara TK. III Hospital Padang*

This study explores the communication accommodation process between healthcare providers and patients in improving health services at Bhayangkara Hospital Level III Padang. The research problem focuses on the complexity of communication in police hospitals with unique hierarchical rank structures, where data shows low referral rates of West Sumatra Police personnel (25.8%) and variations in patient satisfaction regarding healthcare provider communication aspects. This study aims to analyze the communication accommodation process, identify strategies implemented by healthcare providers, and analyze factors influencing the process. The research uses qualitative methods with a case study approach and constructivist paradigm, involving 15 informants from hospital management, healthcare providers, and patients selected through purposive sampling. Data collection was conducted through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation study, then analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana with NVivo 12 assistance. Research findings identify four stages of iterative-adaptive communication accommodation process (initial assessment, communication adaptation, understanding verification, and further modification), six accommodation strategies (interpretability, convergence, divergence, emotional expression, discourse management, and interpersonal control), and four factors influencing the process (structural-institutional, individual, situational, and policy-program factors). The research produces a new theoretical model called "Adaptive-Hierarchical Communication Accommodation" that explains the phenomenon of "adaptation duality" where healthcare providers perform dual adaptation to individual patient characteristics and their hierarchical positions. Research recommendations include adopting the four-stage model as an integrated communication operational standard, developing adaptive-hierarchical communication training programs and implementing objective triage systems with strengthening the "Professional First, Rank Second" principle to improve healthcare service quality in police hospitals.

Keywords: *Communication Accommodation, Health Communication, Hierarchical Rank, Bhayangkara Hospital.*