

ABSTRAK

Febriyanti (2019). Strategi Komunikasi Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum Pada Rumah Sakit Sultan Dg. Radja Bulukumba (dibimbing oleh Wardah dan Syukri)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi pada pelayanan kesehatan masyarakat umum di Rumah Sakit Sultan Dg. Radja Bulukumba serta mengetahui hambatan-hambatan penetapan strategi komunikasi terhadap pelayanan kesehatan masyarakat umum. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi pelayanan kesehatan masyarakat umum pada Rumah Sakit Sultan Dg. Radja Bulukumba adalah dengan 1. mengenal khalayak yakni setiap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan senantiasa mengenali khalak dengan cara menganalisis kebutuhan khalayak, memahami dan mengerti keadaan khalayak serta memberikan masukan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh khayak. 2. Kemudian penyusunan pesan yaitu melalui tahap pra interaksi yakni petugas atau perawat harus mengetahui latar belakang pasien untuk mempermudah dalam proses penyampaian pesan kemudian menetapkan tindakan yang harus dilakukan kepada pasien. Selanjutnya petugas atau perawat memperkenalkan diri serta mendorong pasien mengungkapkan perasaan dan pikirannya setelah itu petugas memberikan pesan terkait dengan berbagai hal yang harus dilakukan ataupun hal yang tidak boleh dilakukan selama proses perawatan. 3. Sedangkan penetapan metode pesan yang disampaikan oleh petugas, yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal yaitu dorongan perawat kepada pasien dengan menggunakan bahasa lisan atau ucapan sedangkan komunikasi non verbal yaitu dorongan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan menggunakan bahasa tubuh atau gerakan tubuh. Adapun kedua metode penyampaian pesan tersebut digunakan berdasarkan kondisi pasien. Masing- masing metode penyampaian pesan digunakan dengan tujuan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pasien.

Adapun Hambatan-hambatan penerapan strategi komunikasi terhadap pelayanan kesehatan masyarakat umum pada rumah Sakit Sultan Dg Radja Bulukumba adalah banyaknya jenis pelayanan yang harus dikerjakan oleh petugas serta keterbatasan jumlah petugas khususnya tenaga medis dimana Standar kebutuhan minimal tenaga medis sebanyak 46 orang sementara pada Rumah Sakit Sultan Dg. Radja hanya 40 orang. Selain itu, faktor lainnya yang menghambat komunikasi adalah sarana-dan prasarana seperti ketersediaan ruangan pasien yang belum maksimal sehingga suasana dalam ruangan kurang kondusif.

Keyword : Strategi Komunikasi, Pelayanan Kesehatan dan Masyarakat Umum.