



PERAN BAHASA DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS PADA MASYARAKAT SUKU BANJAR (Studi Fenomenal di Puskesmas Hantakan Kab. HSU)

Putri Aulia Dewi^{1*}, Desyta Ferdina², Ngalimun³, Haitami⁴

^{*1-4} Politeknik Kesehatan Banjarmasin

e-Mail: ptrauliadw24@gmail.com

Submit Tgl: 11-April-2025

Diterima Tgl: 16-April-2025

Diterbitkan Tgl: 18-April-2025

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena komunikasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Hantakan, khususnya dalam konteks masyarakat Suku Banjar. Melalui pendekatan fenomenologis, penelitian ini akan menggali pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap komunikasi yang terjadi selama proses pelayanan kesehatan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui peran bahasa dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan puskesmas pada masyarakat suku Banjar. 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. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 6 orang staf puskesmas yang melakukan pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua bentuk komunikasi yang dilakukan oleh staff puskesmas hantakan yaitu komunikasi verbal dan nonverbal kemudian juga terdapat dua hambatan yang terjadi selama melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas hantakan yaitu hambatan bahasan dan prespsi antara staff puskesmas dengan pasien. Kesimpulan yang didapatkan adalah komunikasi yang efektif, baik verbal maupun nonverbal, sangat penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Hantakan untuk membangun kedekatan dan kepercayaan pasien dari suku Banjar, meskipun terdapat hambatan bahasa dan persepsi yang perlu diatasi agar kualitas pelayanan dapat meningkat.

Kata Kunci: Peran Bahasa; Komunikasi; Pelayanan Kesehatan Puskesmas; Suku Banjar

Abstract: This study aims to explore the phenomenon of communication in health services at the Hantakan Health Center, especially in the context of the Banjar Tribe community. Through a phenomenological approach, this study will explore the experiences and perceptions of the community towards communication that occurs during the health service process. The study aims to determine the role of language and communication in health services at the health center in the Banjar tribe community. The research method used is a qualitative research method with a Phenomenological Study approach. The data collection techniques used are data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The number of samples in this study was 6 health center staff who provided outpatient services. The results of the study showed that there were two forms of communication carried out by the Hantakan health center staff, namely verbal and nonverbal communication, then there were also two obstacles that

occurred during health services at the Hantakan health center, namely language barriers and perceptions between health center staff and patients. The conclusion obtained is that effective communication, both verbal and nonverbal, is very important in health services at the Hantakan Health Center to build closeness and trust in patients from the Banjar tribe, although there are language and perception barriers that need to be overcome so that the quality of service can be improved.

Keywords: The Role of Language; Communication; Health Services at Community Health Centers; Banjar Tribe

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan masyarakat, terutama di daerah yang memiliki keragaman budaya seperti di Indonesia. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat (Ramadhan, 2021). Namun, keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan masyarakat.

Orang Banjar adalah kelompok masyarakat etnis Banjar yang umumnya berdiam di provinsi Kalimantan Selatan, yaitu di sepanjang aliran Sungai Barito dan sungai Nagara dengan cabang-cabangnya seperti sungai Martapura yang membelah kota Banjarmasin dan kota Martapura, sungai Tapin di Rantau, sungai Amandit di Kandangan, sungai Batang Alay di Barabai, sungai Balangan di Amuntai, dan sungai Tabalong di Tanjung. (Hapip, 2008). Suku Banjar, sebagai salah satu kelompok etnis di Kalimantan Selatan, memiliki keunikan dalam bahasa, budaya, dan norma sosial yang mempengaruhi cara mereka berinteraksi dan menerima informasi. Manusia berkomunikasi melalui bahasa dengan cara tertulis dan lisan. Komunikasi yang dilakukan dengan tulisan tidak melibatkan alat bicara manusia. Sebaliknya, komunikasi yang dilakukan secara lisan melibatkan alat bicara manusia. Alat bicara manusia membentuk bunyi bahasa yang digunakan dalam komunikasi lisan. (Dewi, 2009).

Menurut Keraf (1994:4) bahasa adalah sebagai alat komunikasi dan bahasa merupakan saluran perumusan maksud seseorang, melahirkan perasaan, dan kemungkinan kita menciptakan kerjasama dengan semua orang. Beragamnya suatu bahasa yang ada di Indonesia dapat menyebabkan banyaknya arti dari setiap kata. Dengan tidak tersampainya pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan maka terdapat suatu hambatan dalam komunikasi tersebut. Perbedaan bahasa antara pemberi pelayanan kesehatan dengan penerima pelayanan dapat menjadi suatu hambatan dalam komunikasi diantara keduanya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap peran bahasa dan komunikasi dalam interaksi antara petugas kesehatan di Puskesmas dan masyarakat Suku Banjar sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena komunikasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Hantakan, khususnya dalam konteks masyarakat Suku Banjar. Melalui pendekatan fenomenologis, penelitian ini akan menggali pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap komunikasi yang terjadi selama proses pelayanan kesehatan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya bahasa dan komunikasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan serta menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas kesehatan dan masyarakat. Dengan demikian, staff pelayanan Puskesmas Hantakan dipilih sebagai objek penelitian karena dinilai sebagai pemberi pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat suku Banjar. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, tetapi juga menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran bahasa dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan puskesmas pada masyarakat suku Banjar.

METODE PENELITIAN

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. Metode kualitatif sebagai metode penguji dan penjawab pertanyaan tentang apa, di mana, kapan, bagaimana, dan mengapa seseorang bersikap dan berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap permasalahan yang lebih spesifik (Oun & Bach, 2014).

Peneliti ingin mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana dan seperti apa peran bahasa dan komunikasi dalam pelayanan puskesmas kesehatan pada masyarakat suku banjar di Puskesmas Hantakan. Oleh karena itu, berdasarkan dari pengalaman dan peristiwa yang pernah dialami serta dirasakan secara langsung oleh para staff puskesmas tersebut, pendekatan fenomenologi adalah pendekatan yang paling cocok digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan fenomenologi merupakan pendekatan untuk mempelajari maupun memahami sebuah pengalaman hidup seorang manusia (Tuffour, 2017).

Pengambilan data melibatkan sejumlah partisipan yang bersedia untuk terlibat di dalam penyusunan penelitian ini. Sejumlah 6 orang partisipan yang melakukan pelayanan pada pasien rawat jalan telah berhasil diwawancarai dan pemilihan kriteria partisipan penelitian telah dipilih secara tepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan diketahui bahwa terdapat dua bentuk komunikasi yang dilakukan oleh staff puskesmas yaitu bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih (Justisiani, 2014). Komunikasi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan gejala yang menyangkut dengan gerak-gerik (gestures), sikap (postures,

ekspresi wajah (facial expressions, pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan gejala yang sama yang tidak menggunakan bahasa lisan dan tulisan (Effendy, 2004). Komunikasi verbal yang terjadi dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang diselingi Bahasa Banjar. Penggunaan Bahasa Banjar dilakukan sebagai cara untuk membangun kedekatan dan kenyamanan pasien dalam menerima informasi. Komunikasi non-verbal dilakukan dengan menggunakan kontak mata, sikap dan gerakan tubuh. Komunikasi non-verbal bertujuan untuk membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan semangat dan motivasi bagi pasien. Adanya dua bentuk komunikasi itu dapat membangun suasana yang kondusif agar pasien merasa nyaman dan tenang serta tidak adanya kesalahpahaman dalam informasi yang diberikan supaya pasien cepat sembuh.

Hambatan Peran Bahasa dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Puskesmas pada Masyarakat Suku Banjar

Komunikasi dan perbedaan bahasa menjadi masalah yang paling banyak dihadapi pada saat pelayanan kesehatan. Hambatan bahasa (linguistic), terjadi karena pengirim pesan (sender), dan penerima pesan (receiver) menggunakan bahasa berbeda atau penggunaan kata-kata yang tidak dimengerti oleh penerima pesan (Chaney & Martin, 2004). Dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Hantakan, terdapat dua hambatan yaitu hambatan bahasa dan hambatan persepsi. Hal ini juga dialami staff puskesmas bagi pelayanan rawat jalan yang selalu berinteraksi dengan masyarakat suku Banjar. Hal ini disebabkan mayoritas pasien menggunakan bahasa Banjar dalam kehidupan sehari-hari sedangkan staff puskesmas menggunakan Bahasa Indonesia. Akibatnya beberapa pasien tidak bisa menerima informasi dengan baik. Penggunaan bahasa daerah disela-sela Bahasa Indonesia yang digunakan oleh staff puskesmas, menjadi salah satu cara yang dilakukan dalam komunikasi antara pemberi pelayanan dengan pasien. Langkah ini dilakukan untuk membangun kedekatan dan supaya pasien merasa nyaman.

Hambatan persepsi merupakan hambatan yang juga sering terjadi di Puskesmas Hantakan. Hal ini terjadi karena penerima pasien seringkali menangkap informasi berdasarkan pandangan pribadi mereka. Ini berarti pasien cenderung memilih dan memahami pesan sesuai dengan keyakinan, nilai, atau pengalaman mereka, sehingga mungkin mengabaikan bagian dari pesan yang tidak sejalan dengan persepsi mereka. Berbicara dengan jelas dan langsung ke inti solusi untuk menghindari kesalahpahaman. Ini berarti menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menghindari penggunaan istilah teknis atau jargon yang mungkin membingungkan, serta menjelaskan maksud dengan detail. Tidak hanya kata-kata yang penting, nada suara dan bahasa tubuh juga harus diperhatikan, karena hal-hal ini bisa diartikan berbeda oleh orang yang berbeda. Selain itu juga dengan memberikan umpan balik tentang bagaimana orang lain berkomunikasi dan menerima umpan balik tentang cara berkomunikasi, menemukan area yang perlu ditingkatkan. Ini membantu kedua belah pihak bekerja sama untuk memperbaiki cara mereka berkomunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas Hantakan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam

pelayanan kesehatan, terutama dalam interaksi antara staf puskesmas dan pasien dari suku Banjar. Terdapat dua bentuk komunikasi yang dominan, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal yang dilakukan menggunakan Bahasa Indonesia yang diselingi dengan Bahasa Banjar bertujuan untuk membangun kedekatan dan kenyamanan pasien. Sementara itu, komunikasi nonverbal, seperti kontak mata, sikap, dan gerakan tubuh, berfungsi untuk membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Namun, terdapat hambatan yang signifikan dalam proses komunikasi ini, yaitu hambatan bahasa dan persepsi. Hambatan bahasa muncul ketika terdapat perbedaan bahasa antara staf puskesmas dan pasien, yang dapat mengakibatkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi. Selain itu, hambatan persepsi juga menjadi tantangan, di mana pasien sering kali memahami informasi berdasarkan pandangan dan pengalaman pribadi mereka, yang dapat mengabaikan bagian-bagian penting dari pesan yang disampaikan.

Cara untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas yaitu disarankan agar staf puskesmas lebih memperhatikan penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan memberikan penjelasan yang jelas serta langsung pada inti masalah. Selain itu, pemahaman terhadap aspek nonverbal dalam komunikasi juga harus diperhatikan agar dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif bagi pasien. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, diharapkan kesalahpahaman dapat diminimalisir dan kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkat, sehingga mendukung proses penyembuhan pasien secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A., & Ngalimun, N. (2019). Psikologi Perkembangan (Konsep Dasar Pengembangan Kreativitas Anak).
- Aprianty, R. A., & Ngalimun, N. (2022). Model Bimbingan Konseling Perkembangan Dalam Aktivitas Bermain Sebagai Strategi Pengalaman Belajar Yang Bermakna Di Sd Muhammadiyah 8 Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 4(1), 68-76.
- Dewi, Wendi Widya Ratna. (2009). Fonologi Bahasa Indonesia. Klaten: Intan Pariwara
- Dwi Wahyu Chandra, D. (2013). Bahasa Indonesia di perguruan tinggi. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Diaty, R., Arisa, A., Lestari, N. C. A., & Ngalimun, N. (2022). Implementasi aspek manajemen berbasis sekolah dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pandohop*, 2(2), 38-46.
- Effendy, O. U. (2004). Dimensi-dimensi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Evanne, L., Adli, A., & Ngalimun, N. (2021). Dampak game online terhadap motivasi belajar dan keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Selatan. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 55-62.
- Hapip, Abdul Djebar. (2008). Kamus Banjar Indonesia. Banjarmasin: Grafika Wangi Kalimantan.

- Harahap, O. F. M., & Afriannur, H. (2024). Persepsi Mahasiswa Universitas Aufa Royhan Di Kota Padang Sidempuan Terhadap Peran Bahasa Indonesia Dalam Pelayanan Kebidanan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Aufa (JPMA)*, 6(1), 57-62.
- Huda, M. H. N. (2022). Pola Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Perantauan Suku Banjar Dalam Menghadapi Gegar Budaya Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mutakallimin: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- Aprinawati, A., Zhurfiy, N. N., Sianturi, P. W., Sahira, S., Kelauri, S. A., & Khaira, I. (2024). Membangun Jaringan Komunikasi Efektif Dalam Organisasi: Analisis Terhadap Hambatan dan Solusinya. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 15961-15969
- Justisiani, E. I. (2014). Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(3), 193-206.
- Keraf, Gorys, (1980). Komposisi Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa. Ende Flores: Nusa Inda
- Latifah, L., Zwagery, R. V., Safithry, E. A., & Ngalimun, N. (2023). Konsep dasar pengembangan kreativitas anak dan remaja serta pengukurannya dalam psikologi perkembangan. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(2), 426-439.
- Latifah, L., & Ngalimun, N. (2023). Pemulihan Pendidikan Pasca Pandemi Melalui Transformasi Digital Dengan Pendekatan Manajemen Pendidikan Islam Di Era Society 5.0. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 41-50.
- Liadi, F., & Faridah, S. (2023). Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Berwawasan Global Dan Berdaya Saing Sebagai Trademark. *JIS: Journal Islamic Studies*, 1(2), 180-189.
- Ngalimun, N. (2022). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(1), 265-278.
- Ngalimun, N. (2022). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(1), 265-278.
- Oun, M. A., & Bach, C. (2014). Qualitative Research Method Summary. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology (JMEST)*, 1(5), 3159–319
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.
- Subroto, P. (2022). *Peran Bahasa Dan Model Komunikasi Pelayanan Rumah Sakit Pada Masyarakat Multi-etnis (Studi Fenomenologi Di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Tuffour, I. (2017). A Critical Overview of Interpretative Phenomenological Analysis: A Contemporary Qualitative Research Approach". *Journal of Healthcare Communications*, 02(04), 1–5.