

## Hambatan Komunikasi Verbal Antara Pasien Dengan Petugas Pelayanan Publik pada Saat Pandemi di Rumah Sakit Mata Nusa Tenggara Barat (NTB)

Nur Putri Anjung Sari<sup>1✉</sup>, Iis Kurnia Nurhayati<sup>2</sup>

*Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Bandung*

DOI: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1883>

### Abstrak

Manusia sebagai makhluk sosial senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungannya bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu untuk melakukan komunikasi (Rezi, 2018:17). Munculnya pandemi COVID-19 mengharuskan masyarakat untuk menggunakan masker saat berada ditempat umum. Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti melihat adanya hambatan komunikasi verbal yang terjadi antara petugas pelayanan dengan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana hambatan komunikasi verbal di RS Mata, NTB. Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode kualitatif. Adapun untuk pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terbagi atas informan utama dan informan pendukung. Informan utama berjumlah 9 (sembilan) orang dan informan pendukung berjumlah 2 (dua) orang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Colaizzi Hamzah. A (2018:97). Dari penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan adanya hambatan komunikasi verbal pada saat pandemi di RS Mata, NTB. Adapun hambatan-hambatan tersebut adalah hambatan semantik, psikologis, lingkungan, dan waktu. Sedangkan ditinjau dari hambatan teknis, komunikasi verbal dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Komunikasi Verbal, Hambatan Komunikasi, Hambatan Komunikasi Verbal, Pandemi COVID-19.

Copyright (c) 2022 Nur Putri Anjung Sari

✉ Corresponding author :

Email Address : [putri@gmail.com](mailto:putri@gmail.com)

### PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungannya bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu untuk melakukan komunikasi (Rezi, 2018:17). Hubungan antar manusia berkembang melalui proses komunikasi, baik itu secara verbal maupun non verbal. Komunikasi antar manusia termasuk proses komunikasi yang muncul dengan menggunakan kata-kata dan nada suara, postur dan ekspresi wajah. Pada umumnya, orang-orang menerima dan menunjukkan cara berkomunikasi melalui kedua cara tersebut. (Rezi, 2018:14). Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang bersifat

dua arah yaitu makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan. (Rezi, 2018:18).

Munculnya COVID-19 mengharuskan pemerintah Indonesia khususnya melakukan banyak langkah-langkah dan kebijakan untuk mengatasi permasalahan pandemi ini. Salah satu langkah awal yang dilakukan oleh pemerintah yaitu mensosialisasikan gerakan social distancing serta menggunakan masker untuk masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk memutus mata rantai penularan pandemi covid-19 ini karena langkah tersebut mengharuskan masyarakat menjaga jarak aman dengan manusia lainnya minimal 2 meter, tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain serta menghindari pertemuan massal (Buana D.R, 2020). Pertaruran tersebut berlaku juga pada Rumah Sakit Mata NTB karena RS Mata NTB termasuk tempat yang rawan akan tersebarnya virus Covid 19, dengan adanya kewajiban penggunaan masker menjadi dilema bagi pasien yang datang dan petugas yang berjaga. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengalaman yang dialami langsung penulis dan mungkin juga dialami oleh sebagian pasien lain. Salah satu permasalahan yang dialami adalah komunikasi interpersonal yang terjalin antara kedua belah pihak tersebut menjadi kurang efektif. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas yang bernama Nira yang dilakukan Senin, 26 April 2021 pukul 16.52 WITA mengatakan bahwa mengalami kesulitan saat menjalankan tugas sebagai pelayanan masyarakat di Rumah Sakit Mata NTB saat menjalankan proses komunikasi dengan pasien. Sedangkan RS Mata NTB tetap ramai masyarakat tidak bisa meninggalkan tempat tersebut karena mengharuskan untuk kontrol rutin dan RS Mata NTB hanya satu-satunya di NTB, seperti yang di lansir pada (<https://infopublik.id/kategori/nusantara/319492/ntb-kini-miliki-rumah-sakit-mata> ) Balai Kesehatan Mata Provinsi Nusa Tenggara Barat berubah status menjadi Rumah Sakit Mata Nusa Tenggara Barat dan resmi berdiri sebagai satu satunya Rumah sakit yang khusus menangani kesehatan mata di wilayah Indonesia Timur, dan diperkuat oleh Kepala Dinas Kesehatan NTB dr. Nurhandini Eka Dewi mengatakan bahwa rumah sakit mata provinsi merupakan satu-satunya rumah sakit yang khusus melayani kesehatan mata dengan wilayah kerja seluruh NTB.

Berdasarkan Hasil Survey Gangguan Penglihatan dan Kebutaan Nasional tahun 2014 Incidence Rate (angka kejadian) Kebutaan Katarak adalah 4 % di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pada tahun 2016 ini diperkirakan terdapat 190,952 Kasus katarak. Berdasarkan Hasil Survey Gangguan Penglihatan dan Kebutaan Nasional tahun 2014 Incidence Rate (angka kejadian) Kebutaan Katarak adalah 4 % di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pada tahun 2016 ini diperkirakan terdapat 190,952 Kasus katarak. Sejak tanggal 15 Desember 2017. (<https://rsmntb.blogspot.com/2019/02/rumah-sakit-mata-nusa-tenggara-barat.html>).

Urgensi dengan fenomena yang terjadi tersebut berdampak pula pada Rumah Sakit Mata NTB dari hasil pengamatan peneliti bahwa pada saat proses komunikasi antara pasien dan petugas didapatkan hambatan dalam komunikasi verbal. Beberapa hambatan yang ditemukan seperti hambatan pada lingkungan yang memiliki situasi gaduh karena banyak orang, kondisi pandemi yang mengharuskan untuk menjaga jarak, hambatan media karena menggunakan masker sehingga tidak terlihat gerakan bibir, suara yang kecil karena menggunakan masker, tidak menggunakan alat penguat suara sehingga membutuhkan pengulangan kalimat yang menyebabkan lawan bicara tidak dapat memahami apa yang dimaksud oleh orang yang menyampaikan pesan. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara dengan salah

satu petugas berinisial N yang dilakukan Senin, 26 April 2021 pukul 16.52 WITA mengatakan bahwa mengalami kesulitan saat menjalankan tugas sebagai pelayanan masyarakat di Rumah Sakit Mata NTB saat menjalankan proses komunikasi dengan pasien. Diperkuat berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada 25 Mei 2021 pukul 09.00 WITA dengan pasien dan beberapa petugas di loket pendaftaran mendapatkan beberapa faktor internal yang terjadi di RS Mata NTB antara lain adanya ketimpangan komunikasi karena faktor jenjang pendidikan, perbedaan usia pasien lansia dengan petugas yang masih muda, perbedaan bahasa karena pasien berasal dari NTB yang berbeda pulau, di tambah faktor psikologis ketika sedang mengantuk, emosi atau sedih, teknis dan waktu. "iya, soalnya juga kan mereka kurang bisa Bahasa Indonesia juga, pasien yang udah lansia. Kita ngomong apa dia jawabnya apa," Kata Petugas pelayanan RS Mata NTB, Rahma, kepada peneliti, selasa (25/5/2022).

Dari penjelasan diatas, penulis dapat memahami bahwa komunikasi verbal menjadi satu unsur penting berlangsungnya komunikasi itu sendiri. Menurut Kusumawati (2016: 84), komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*). Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memegang peranan penting. Komunikasi Verbal mengandung makna denotative. Media yang sering dipakai yaitu bahasa. Karena, bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.

Menurut West & Turne (dalam Corytawaty A & Lobodally A. 2018: 281-282), Verbal symbols are important in interpersonal communication for many reasons. First, language cements social relationships. Words connect people to one another. Komunikasi Verbal-Nonverbal Homoseksual Nova Corytawaty another interpersonal relationships are constructed in everyday conversation. Artinya komunikasi verbal sangat penting dalam komunikasi antarpribadi dengan beberapa alasan, salah satunya adalah bahwa kata-kata dapat menghubungkan manusia satu dengan lainnya dalam hubungan interpersonal yang dibangun dalam percakapan sehari-hari.

Menurut Suprpto H.A (2017:16), dalam kenyataannya bahwa proses komunikasi itu tidak selalu lancar, hal itu terjadi dikarenakan kurangnya memperhatikan unsur-unsur yang mestinya ada dalam proses komunikasi. Dari uraian tersebut, bahwa dalam komunikasi itu perlu diperhatikan mengenai unsur-unsur yang berkaitan dengan proses komunikasi, baik itu oleh komunikator maupun oleh komunikan, serta komunikator juga harus memahami tujuan komunikasi.

Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Frase dua atau lebih perlu ditekankan, karena sebagian literatur menyebut istilah komunikasi intrapersonal, yakni komunikasi diri sendiri. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik bentuk verbal atau bentuk nonverbal, tanpa harus memastikan terlebih dulu bahwa kedua pihak yang berkomunikasi punya suatu sistem simbol yang sama. Komunikasi efektif terjadi

apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi kesalahan persepsi. (Suprpto H.A 2017:17).

Menurut Dwihartanti, M., (2004:6), komunikasi akan dapat berjalan dengan efektif manakala ada beberapa aturan dan kaidah yang diikuti, yaitu: Pertama, pesan diterima oleh penerima pesan dan dapat didengarkan dengan baik.

Hal ini berkaitan dengan media yang digunakan. Seringkali orang melakukan komunikasi dengan individu maupun kelompok, tetapi pesan tidak dapat dipahami karena media atau alat yang digunakan tidak mendukung. Misalnya, suara di telepon putus-putus, atau microphon yang mendengung, atau suara di telepon yang terlalu lemah. Beberapa hal tersebut mengakibatkan penerima pesan kesulitan memahami isi pesan. Akibatnya selain tidak merespon, pemberi pesan justru tidak akan didengarkan atau diperhatikan.

Kedua, Pesan yang disampaikan harus memiliki kejelasan makna, agar tidak menimbulkan multi interpretasi. Hampir mirip efeknya dengan permasalahan media yang rusak, maka bagian ini berkaitan dengan kejelasan isi pesan itu sendiri. Misalnya apabila pemberi pesan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh penerima pesan, maka jelas akan sulit bagi penerima pesan untuk memahami isi pesan dan akhirnya umpan balik juga tidak akan muncul. Demikian juga bila pemberi pesan tidak jelas dalam menyampaikan pesan akibat penggunaan bahasa yang tidak sesuai dengan latar belakang penerima pesan, maka akan muncul berbagai interpretasi. Akhirnya isi pesan akan bergeser, dan komunikasi tidak dapat mencapai tujuannya.

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena dalam penelitian ini akan menghasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh berdasarkan ucapan atau yang dirasakan oleh partisipan atau subjek penelitian ini, kedua peneliti mempertimbangkan bahwa kasus yang diteliti merupakan kasus yang memerlukan pengamatan dan bukan menggunakan model hasil perhitungan atau yang menggunakan angka. Adapun pengertian metode kualitatif menurut Auerbach dan Silverstain (dalam Sugiyono, 2020:3), penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interprestasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Diperkuat oleh Cresswell (2009) (dalam Sugiyono 2020:4), penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Kemudian dipaparkan beberapa proses penelitian mulai dari membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Subjek penelitian adalah benda atau orang yang menjadi pokok pembahasan dari variabel penelitian. Subjek penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu; subjek primer dan subjek sekunder. Subjek primer adalah pokok utama (orang, tempat, benda) dari penelitian, dan subjek sekunder adalah pokok pendukung dari subjek primer Prastowo, 2011 (dalam Zahara, N.A. 2020:48) Adapun subjek dari penelitian ini adalah pengunjung/ pasien dan petugas pelayanan di Rumah Sakit Mata NTB.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan wawancara menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dengan informan utama dan informan pendukung pada tanggal 1-17 Juni 2022. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti memperoleh beberapa data berupa transkrip hasil wawancara yang telah terlampir pada lembar lampiran. Informasi yang peneliti peroleh dari partisipan dalam penelitian ini berjumlah sebelas partisipan. Partisipan berjenis kelamin perempuan 7 (tujuh) orang dan laki-laki sebanyak 4 (empat) orang. Usia partisipan berada pada rentang usia dewasa dengan usia termuda 20 tahun dan tertua 45 tahun. Lama kontrol di rumah sakit bervariasi mulai dari rutin satu minggu hingga 6 bulan sekali. Seluruh Informasi adalah data utama yang menjadi acuan peneliti dalam menganalisis hambatan komunikasi verbal antara pasien dengan petugas pelayanan publik ada saat pandemi di Rumah Sakit Mata, NTB.

Berdasarkan unit analisis penelitian yang telah ditetapkan, dapat diperoleh 5 (lima) tema dalam penelitian ini antara lain: 1) Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan semantik; 2) Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan psikologis; 3) Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan teknis; 4) Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan lingkungan; 5) Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan waktu. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti akan memaparkan jawaban yang disampaikan oleh informan dengan tema yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **Tema 1: Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan semantik**

Hambatan semantik yaitu hambatan yang didasari oleh bahasa, baik itu struktur bahasa, bahasa daerah, ataupun bahasa ilmiah. Pernyataan tersebut dipertegas oleh pernyataan dari Bapak Ariel Obadyah, M.I.Kom, pada saat melakukan wawancara dengan beliau pada hari Selasa, 14 Juni 2022 Pukul 09.10 WITA., sebagai berikut:

*“aaa iya kita kalau Bahasa itu ada satu istilah dalam komunikasi yang dinamakan Noise gangguan dan satunya adalah hambatan semantik bahwa Bahasa tadi yang tadi sempat putri singgung itu sebenarnya gangguan semantic yaitu ga Cuma karena masalah kita berbicara dengan Bahasa yang berbeda masing-masing, kita ga sepakat makna kata yang kita pakai ini, ditambah rumit lagi kalau kita menggunakan istilah-istilah yang kita sendiri ga familiar kita sendiri asing dengan itu, nah mungkin dalam dunia saya ga sebut kedokteran lah ya, dunia ilmiah orang-orang ilmiah itu dikalangan mereka sendiri itu suka menggunakan istilah-istilah yang ilmiah karena itu membuat mereka lebih sederhana dalam berkomunikasi, misalkan kita mau bilang eee kita mau menggambarkan mau menceritakan bahwa terjadi kerusakan pada besi sehingga besi itu menjadi berkarat muncul coklat-coklat dan sebagainya itu kan repot mau ngomong begitu, paling gampang nyebutnya apa ? korosi udah gitu aja korosi, nah orang yang bingung tapi coba bilang saya melihat ada korosi ikan daripada ngomong saya melihat ada coklat-coklat, bau bau besi, eee dan sebagainya itu kan lebih rumit, kalau ngomong korosi harapannya apa kalau kamu satu sircle sama saya, kamu hidup di dunia saya di pekerjaan yang saya geluti kamu mengerti itu mempermudah komunikasi mereka, tapi dikalangan mereka, ya jadi repot memang, Ketika orang dari luar lingkungan tersebut sekarang kita mau komunikasi sama dia nah say aga menyalahkan juga saya juga hidup dilingkungan dimana Bahasa Bahasa ilmiah digunakan dan harapannya gini, bapak ibu seharusnya sudah mengerti inilah kerjaan kita ”*

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Bapak Ariel Obadyah, M.I.Kom., gangguan komunikasi verbal ditinjau dari gangguan semantik merupakan kondisi dimana bahasa yang digunakan oleh satu orang dengan orang lain tidak dimengerti atau bukan termasuk dalam bahasa yang general/ umum. Disamping itu, perbedaan budaya, bahasa yang dimiliki berpengaruh terhadap pemahaman isi dari pembicaraan.

RS Mata, NTB merupakan satu-satunya rumah sakit mata di wilayah Nusa Tenggara Barat, dimana di Provinsi NTB terdiri dari beberapa kepulauan yang memiliki budaya dan bahasa daerah tersendiri. Adanya perbedaan bahasa di setiap daerah tersebut menjadi salah satu bentuk kendala yang dapat ditinjau dari segi hambatan semantik yang dialami oleh petugas pelayanan. Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan petugas Turid Hijrihartin selaku petugas pelayanan bagian loket pendaftaran RS Mata, NTB pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 15.18 WITA., beliau mengatakan:

*"kadang – kadang pasiennya yang ndak ngerti Bahasa Indonesia."*

Disamping adanya hambatan diatas, hambatan dalam bentuk yang lain seperti adanya istilah/bahasa dokter RS Mata, NTB yang tidak dipahami oleh pasien. Seperti yang dialami oleh Siti Zulaihariani selaku pendamping salah satu pasien RS Mata NTB pada saat peneliti melakukan wawancara pada Sabtu, 4 Juni 2022 Pukul 10.49 WITA sebagai berikut:

*"..biasanya sih beliau search google haha, kan beliau memberikan penjelasan, kalau kurang ngerti sama penyakitnya Bapak google aja, kan sekarang udah canggih, kadang lebih masuk juga kalau kita lagi enak enak tiduran lihat di google kan lebih enak, lebih mengerti, jadinya apa yang nanti kita tanyain di dokterkan kita bisa lebih tau, jadinya memang bermanfaat sekali google ini menurut saya"*.

Dari beberapa temuan penelitian seperti yang peneliti paparkan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan rumah sakit dengan pasien apabila ditinjau dari hambatan semantik di RS Mata, NTB mengalami beberapa hambatan. Beberapa hambatan yang dirasakan diantaranya disebabkan oleh adanya perbedaan bahasa yang dilatarbelakangi oleh multikultur di Provinsi NTB. Selain itu, adanya beberapa istilah yang disampaikan oleh dokter kepada pasien tidak dimengerti oleh pasien.

## **Tema 2 : Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan psikologis**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan psikologis yang terjadi di Rumah Sakit Mata, NTB tidak begitu berpengaruh bagi petugas pelayanan RS Mata, NTB. Akan tetapi, berbeda dengan para pasien yang merasakan hambatan seperti bosan, mengantuk, capek menunggu antrian yang pada akhirnya berdampak terhadap psikologis pasien dan pada saat wawancara terlihat tidak fokus. Seperti yang diungkapkan oleh Siti Zulaihariani selaku pendamping pasien RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Sabtu, 4 Juni 2022 Pukul 10.49 WITA, Amri Amin selaku petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 11.37 WITA dan Gina Safitri selaku pasien RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 11.42 WITA :

*"kadang kalo Bapak lagi sakit atau lagi boring atau gimana kenapa lama sekali dia bilang gitu mkaknya saya beliin inilah itu lah kan, yang namanya orang tua itu kan udh kaya anak kecil kan, balik lagi ke anak kecil, jadinya sepintar pintarnya kita sebagai anak ngurusin beliau, gimana caranya biar engga boring dianya aja dlu, soalnya kan*

*dia yang jadi pasiennya, nanti kalau misalnya dia boring terus ndak mau diperiksa ya gimana?."*

*"kalau... komunikasi pendengaran ndak sih kayanya, tapi yaa mungkin yang jadi masalah itu bosen, karena lama nunggu."*

*"mmm gimana ya, kalau hari ini karena sedikit orang jadi ndak merasa berpengaruh karena sebentar juga nunggunya, kalau kemarin-kemarin pas lagi ramai dan lama nunggu baru kerasa karena sudah bosen sama laper kan jadinya emosi, ngeliat orang di panggil jadi pengen cepet-cepet juga."*

Adanya hambatan psikologis tersebut berpengaruh pada proses komunikasi di Rumah Sakit Mata, NTB seperti kurang fokus yang dialami oleh Amri Amin selaku pasien RS Mata, NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 11.37 WITA beliau mengatakan sebagai berikut :

*"kalau fokus ya terganggu dikit, capek kan nunggu."*

Berbeda dengan yang dirasakan oleh petugas pelayanan Rumah Sakit Mata, NTB yang tidak begitu merasakan adanya hambatan psikologis seperti yang dikatakan oleh Praditina Syafitri selaku petugas pelayanan RS Mata, NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 15.08 WITA :

*"Biasa aja sih, walaupun ngantuk atau agak gimana ya gentian sama temen, kadang minta tolong di handle dulu, kita refresh lah kaya minum kek atau apa gitu biasanya."*

Adanya tuntutan tugas untuk profesional, petugas RS Mata, NTB dapat mengelola psikologisnya dengan baik pada saat mengantuk dan capek dengan berganti dengan petugas yang lainnya atau istirahat sejenak untuk memulihkan energinya.

Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari segi psikologis juga dapat digolongkan kedalam jenjang pendidikan dan usia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Berikut beberapa ungkapan dari Fathul Azis selaku petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 14.59 WITA yang menganggap usia adalah faktornya namun tidak dengan jenjang pendidikan, berbeda dengan Praditina syafitri selaku petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 15.08 WITA dan Turid Hijri Hartin selaku petugas pelayanan RS Mata, NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 14.49 WITA yang menganggap usia dan jenjang pendidikan merupakan faktor hambatan psikologis. Sebagaimana yang diungkap pada wawancara sebagai berikut :

*"kalau tingkat Pendidikan ga terlalu, sebenarnya pada usia pasien, kalau pasiennya tua itu yang susah untuk diajak berkomunikasi, kalau misalkan tingkat Pendidikan ndak terlalu sih"*

*"Kalau jenjang Pendidikan emmm, bisa berpengaruh, karena ada pasien yang tidak sekolah, kadang lebih ngerti Bahasa daerah dan tidak ngerti juga, kadang pendampingnya tidak ngerti juga apa namanya kayak... mau di tanya apa ngga nyambung kadang, nah kalau itu biasanya kalau bisa kita kosongkan lebih baik kita loloskan"*

*"untuk komunikasinya ya ? berpengaruh sih kalau tamatan sd atau ngga sekolah biasanya agak lambat nangkep yang kita omongin."*

Dari beberapa temuan penelitian seperti yang peneliti paparkan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan rumah sakit dengan pasien apabila ditinjau dari hambatan psikologis di RS Mata, NTB mengalami beberapa hambatan. Beberapa hambatan yang tampak adalah komunikasi

verbal yang tidak fokus pada saat konsultasi yang disebabkan oleh waktu menunggu antrian yang relatif lama, bosan, dan mengantuk. Selain itu, hambatan psikologis juga disebabkan adanya perbedaan jenjang pendidikan dan usia pada pasien RS Mata, NTB.

### **Tema 3 : Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan teknis**

Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan teknis lebih merujuk pada fasilitas yang dimiliki oleh RS Mata, NTB. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, hambatan teknis diungkapkan oleh partisipan sudah tidak terasa karena fasilitas-fasilitas di RS Mata NTB selama proses komunikasi sudah baik dan menunjang komunikasi verbal semakin efektif, seperti yang dirasakan oleh Siti Hajar selaku pendamping pasien RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Rabu, 1 Juni 2022 Pukul 17.33 WITA sebagai berikut:

*“eee kemarin aja jelas sih dia pas di taruhin apa namanya yang di tembok itu kan, walaupun kadang ada sih dia ndak denger sama ibu saya itu, saya yang kasi tau deketnya karena lumayankan jaraknya berapa meter itu, makanya saya ga berani harus dideketnya sih, berulang kali kasi tau kalau dia ndak ngerti.”*

Berdasarkan pernyataan diatas, RS Mata NTB sejauh ini sudah memperbaiki fasilitas-fasilitasnya dan cukup memadai, karena bagi para petugas pelayanan juga hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan teknis sebisa mungkin untuk dihindari karena fasilitas seperti speaker pemanggilan pasien ke loket sangat berguna untuk menghemat suara dan tenaga pasien untuk memanggil nama secara manual. Sehingga dapat disimpulkan, secara teknis RS Mata, NTB tidak menghambat komunikasi verbal antara pasien petugas dan pasien.

### **Tema 4 : Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan lingkungan**

Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan lingkungan mencakup tingkat kenyamanan, gangguan, serta waktu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Ariel Obadyah, M.I.Kom, selaku informan ahli dalam penelitian ini pada hari Selasa, 14 Juni 2022 Pukul 09.10 WITA beliau mengatakan memang adanya hambatan lingkungan tersebut susah untuk di hilangkan, lebih lengkapnya sebagai berikut:

*“tergantung ya, tergantung ya dampaknya pasti ada, ee lingkungan eee konteks lingkungan dan hambatan lingkungan itu akan sangat berpengaruh bisa punya pengaruh besar ya tergantung kita liat dulu ini case by case tapi kalau di bilang ada ga pengaruhnya? pasti ada, kita kita di komunikasi percaya itu ada, eemmm di tengah-tengah keramaian melihat situasi begitu sibuk orang lalu lalang di tambaha pikiran yang begitu rumet di tambah hambatan-hambatan lainnya gitu ya, hambatan itu tidak pernah muncul cuma satu, selalu datang bersama-sama pasti ada gangguan lain, yaa itu tentu akan mempengaruhi cara kita menangkap komunikasi, kalau kita harus setiap kali ngomong itu kita teriak lama-lama kita jadi kesel, lama-lama kan jadi kaya dibawa emosi, kayanya apa ngga bisa ngomongnya biasa aja gitu ya hehe, jadi ee ya kondisi kalau lagi di keramaian dan sebagainya saya si yakin itu pasti ada hambatan ada pasti ada ada pengaruhnya ada pengaruhnya, ntah itu bisa tata letak apalagi harus ngantri rame-rame, BPJS wah itu yang tidak, udahh capek kita terus sampe depan loket kita musti ngomong keras-keras lagi, dia ga denger lagi, dia ngomongnya eee atau ditambah lagi dia ngomongnya cepet, apa? apa? gitu, makin rumitlah, jadi selalu ada, selalu ada apalagi kalau kita bicara keramaian.*

*Saat masalah kaya gini kita berhadapan pakai masker lalu ruangan rame bagaimana cara seseorang menjelaskan sesuatu kepada orang lain, oo aatau lebih baik juga*

*didukung oleh tulisan kalau dia mau menjelaskan sesuatu ya dia bawa tulisannya dia bawa mungkin bolpen, oke pak ya gini bapak harus pergi sambil dia tunjuk kata perkataannya supaya yang ber maknanya jangan sampai bedalah sama omongan tapi dia lagi menjelaskan sesuatu, maka perlu disupport sama tertulis. Verbal itu kan lisan dan tulisan jadi memang mungkin dikala tapi udah hampir mau lewat juga sih ga tau ya maksudnya di kala pandemi ketika orang komunikasi harus jaga jarak, maka peranan tulisan dan petunjuk yang jelas itu penting sekali, harus kemana gitu ya atau pengalaman saya ke kantor polisi kita tuh di oper di oper tuh sana ke ujung sana sana ohh ketika saya mencara kanan ke kiri ga ada lajur yang jelas gitu misalkan contohnya, atau kadang-kadang kerumah sakit juga sering begini, ya pak ke lantai sini temui ini, petunjuknya ga ada misalkan, petunjuk verbalnya tertulisnya ga ada, nah itu akan akan sangat membantu kalau di masa pandemi atau dimasa ketika ruangan begitu penuh ee memberi atau untuk meminimalisasi atau untuk mengimbangi gangguan adalah menambahkan petunjuk tulisan."*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, kaitannya untuk hambatan lingkungan ini terjadi dalam rentan waktu Senin-Kamis, karena pada hari Jum'at tidak ada operasi sehingga hari Jum'at RS Mata, NTB bisa dikatakan kondusif lebih kondusif. Beberapa pengalaman dari Amelia Tridiktasari selaku petugas pelayanan bagian loket pendaftaran RS Mata, NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 14.49 WITA dan Turid Hijri Hartin selaku petugas pelayanan bagian pendaftaran RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 15.18 WITA merasakan hambatan lingkungan di hari senin sampai kamis sebagai berikut :

*"yaa, ngaruh sih kalau itu juga, nah yang paling berpengaruh itu kondisi rumah sakit ini yang ramai, belum lagi ada pengeras suara juga, itu dah yang bikin kita nanya orang yang di tanya malah diem jadi saya nanyanya berkali-kali, kadang juga sayanya yang ngga denger gitu."*

*"berpengaruh sih jadi gakedengeran suara pasiennya dan suara saya juga kadang ga kedengeran di pasiennya."*

Namun Gina Safitri selaku pasien RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 11.42 WITA sebagai seorang pasien datang untuk kontrol pada hari Jum'at mengatakan :

*"ndak sih, kalau senin sampai rabu soalnya biasanya yang ramai banyak orang, kalau sekarang ndak sih, kita dipanggilnya juga cepet tadi, terus masih ada tempat duduk ndak berdiri, paling pas pengeras suaranya bunyi aja baru saya atau mbanya nunggu dulu, kita diam dulu."*

Hambatan Lingkungan juga lebih terasa di Rumah Sakit Mata NTB karena situasi pandemi yang mengharuskan menggunakan masker dan menjaga jarak seperti yang dikatakan oleh Fathul Azis selaku Petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 17.33 WITA, Praditina Syafitri selaku Petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 15.08 WITA , Turid Hijri Hartin selaku Petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 15.18 WITA sebagai berikut :

*"beda sih, luamyan banyak bedanya. kalau misalkan ndak pakai masker kan kedengaran kalau sekarang kan pakai masker jadi kurang jelas dan ngomongnya juga harus berulang-ulang."*

*"kalau pelayanannya setelah pandemi sih biasa aja masih sama aja, tapi kalau komunikasinya baru berpengaruh karena menggunakan masker kita harus ngomong agak mungkin keras dan diulang-ulang, butuh tenaga untuk agar pasien lebih jelas mendengar, gitu ajasih kalau secara pelayanan biasa aja."*

*"berpengaruh sih jadi ga kedengeran suara pasiennya dan suara saya juga kadang ga kedengeran di pasiennya."*

Dari beberapa temuan penelitian seperti yang peneliti paparkan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan rumah sakit dengan pasien apabila ditinjau dari hambatan lingkungan di RS Mata, NTB mengalami beberapa hambatan. Beberapa hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan lingkungan yang dimaksud adalah adanya hambatan komunikasi pada hari kerja Senin-Kamis yang cenderung tidak kondusif disebabkan karena ramainya pasien yang datang kontrol. Selain itu, penggunaan masker yang diharuskan sebagai bentuk menaati protokol kesehatan COVID-19 juga menjadi salah satu hambatan komunikasi verbal yang cenderung kurang optimal.

#### **Tema 5 : Hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan waktu**

Pada tema ini membahas dua kategori yaitu hambatan waktu pagi dan siang, serta hambatan waktu saat awal masuk kerja dan mendekati *weekend*. Setelah melakukan observasi dan wawancara, peneliti menemukan adanya hambatan komunikasi verbal yang dirasakan oleh petugas pelayanan dan pasien realtif sama. Hambatan komunikasi verbal yang dirasakan sangat signifikan apabila pelayanan dilakukan pada saat pagi dengan siang hari, baik itu petugas maupun pasien. Pada saat melakukan wawancara dengan Siti Zulaihariani selaku pendamping salah satu pasien RS Mata NTB pada Sabtu, 4 Juni 2022 Pukul 10.49 WITA dan Amelia Tridiktasari selaku petugas pelayanan RS Mata NTB pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 14.49 WITA, sebagai berikut :

*"ya bedaa, kalau siang kesannya mungkin karena mau pulang atau istirahat itu jadi cepet cepetan gitu, kalo pagi kan enak pelayannya..karena waktu itu kan pernah disuruh kesana jam 8, pagi pagi pokoknya kan waktu operasi juga, enak sih..tapi kalau udah siang mngkn udah capek, terlalu banyak pertanyaan pasien, mungkin udh sumpek mungkin beliau, kan namanya kita manusia punya mood mood sendiri, mungkin mau dijelasin kesana kemarin keteter jadi penjelasannya sempit..sempat loh saya dapat yang (nada sinis) "ee tanya dah sama ini" digituin. tapi kan saya ngerti mngkn karena pertanyaan, yang namanya manusia jga kan mungkin dia capek, kan bukan saya aja yang nanya, mungkin banyakan lagi dari orang-orang sebelum saya."*

*"ngga ada sih, mungkin kalau dari saya kaya udah siang moodnya udah agak turun jadi yaa gitu tetap harus di layani tapi ada sih ngerasa beda kalau siang hari, mungkin jadi lebih singkat-singkat."*

Dari pernyataan beberapa informan diatas, peneliti dapat memahami bahwa pelayanan yang dilakukan pada pagi dan siang hari juga mempunyai pengaruh terhadap *mood* petugas maupun pasien. *Mood* pada umumnya dapat dikatakan masih stabil saat pelayanan yang dilakukan pada pagi hari pada rentang pukul 08.00-10.00 WITA dan memberikan efek terhadap optimalnya komunikasi verbal. Sedangkan, pada siang hari rentang pukul 10.00-13.00 WITA, *Mood* dapat dikatakan kurang stabil dan berdampak pada proses kurang optimalnya komunikasi verbal pada saat pelayanan.

Selain adanya hambatan komunikasi verbal pada jam pelayanan pagi dan siang, ternyata terdapat hambatan komunikasi verbal yang dipengaruhi oleh hari

kerja pada saat *weekdays* dengan *weekend*. *Mood* pada umumnya dapat dikatakan masih stabil saat hari kerja mendekati *weekend* (Jum'at) dan memberikan efek terhadap optimalnya komunikasi verbal. Hal tersebut disebabkan karena mendekati *weekend*, RS Mata NTB tidak melayani kegiatan operasi. Sedangkan, pada hari kerja *weekdays* (Senin-Kamis), *Mood* dapat dikatakan kurang stabil dan berdampak pada proses kurang optimalnya komunikasi verbal pada saat pelayanan. Hal ini disebabkan karena padatnya pasien yang datang ke RS Mata, NTB untuk melakukan kontrol. Seperti yang disampaikan oleh Amelia Tridiktasari selaku Petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 14.49 WITA dan Fathul Azis selaku Petugas pelayanan RS Mata NTB pada saat melakukan wawancara pada Kamis, 9 Juni 2022 Pukul 14.59 WITA, sebagai berikut :

*"sebenarnya sama aja, tapi kalau weekdays itu pasien itu rame, nah semakin kesini itu pasien makin sepi, senin itu pasti rameee Selasa Rabu masih ramai, Jumat itu banyak orang jumat dan tidak ada operasi jadi lebih sedikit, jadi beda moodnya."*

*"beda sih, karena senin sampai Kamis situ ramai, Jumat itu udah agak sepi pasien karena tidak ada operasi, makanya lebih intensenyananya itu senin sampai Kamis, kalau Jumatnya pasien lebih banyak istirahatnya."*

Dari beberapa temuan penelitian seperti yang peneliti paparkan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan rumah sakit dengan pasien apabila ditinjau dari hambatan waktu di RS Mata, NTB mengalami beberapa hambatan. Beberapa hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan waktu yang dimaksud adalah adanya hambatan komunikasi pada hari *weekdays* (senin-kamis) dan di jam siang (10.00 WITA-01.11WITA).

## **Pembahasan**

### **Hambatan Komunikasi Verbal ditinjau dari Hambatan Semantik**

Menurut Tubss dan Moss (dalam Damayanti, I & Purnamasari, S.H. 2019: 3), komunikasi dikatakan efektif apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya atau komunikasi dinilai efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Effendy (dalam Damayanti, I & Purnamasari, S.H. 2019: 3) menyatakan beberapa ahli komunikasi mengatakan bahwa tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (noise).

Sebagai makhluk sosial, gangguan dalam komunikasi khususnya komunikasi verbal sangat berpeluang tidak efektif atau tidak mengalami keberhasilan. Menurut Rahardjo, M (2007: 65), ketidakberhasilan dalam berkomunikasi disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: 1) kekurangmampuan menarik kesimpulan dalam proses komunikasi, 2) ketidaktepatan pemilihan kosa kata, 3) kekurangcermatan dalam melihat konteks dan situasi komunikasi; dan 4) ketidakefektivan dalam berbahasa baik yang mencakup siapa mitra bicara, apa topik pembicaraan dan bagaimana cara berkomunikasi.

Salah satu hambatan komunikasi verbal dapat ditinjau dari hambatan semantik. Menurut Wursanto (dalam Damayanti, I & Purnamasari, S.H. 2019: 4), hambatan semantik, yang disebabkan oleh kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang

dipergunakan dalam proses komunikasi. Selanjutnya, menurut Nurudin (2016: 245), hambatan semantik adalah gangguan yang berkaitan dengan bahasa, perbedaan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi. Gangguan semantik disebabkan oleh beberapa hal seperti: banyak memakai jargon bahasa asing, bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima, struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, dan latar belakang budaya.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa hambatan semantik merupakan hambatan dalam komunikasi verbal dimana adanya mis persepsi antara komunikan dan komunikator terhadap isi pesan yang disebabkan oleh adanya perbedaan bahasa ataupun istilah, struktur bahasa, dan latar belakang budaya berbeda yang digunakan dalam menyampaikan pesan.

Dalam penelitian ini, hambatan komunikasi ditinjau dari hambatan semantik tampak pada adanya perbedaan bahasa yang dilatarbelakangi oleh multikultur di Provinsi NTB. Selain itu, adanya beberapa istilah yang disampaikan oleh dokter kepada pasien tidak dimengerti oleh pasien.

### **Hambatan Komunikasi Verbal ditinjau dari Hambatan Psikologis**

Menurut Nurudin, (2016:247-248) hambatan psikologis yaitu ketika kondisi psikologis seseorang akan ikut memengaruhi bagaimana pesan dikirimkan oleh komunikator. contoh kondisi psikologis diantaranya sifat atau karakter, bakat, keturunan, sosial budaya, pendidikan, pekerjaan, dan masyarakat sekitar. Disebut sebagai hambatan psikologis karena hambatan-hambatan tersebut merupakan unsur-unsur dari kegiatan psikis manusia. Sedangkan, menurut Harahap, S. R (2021:58), hambatan psikologis dalam komunikasi verbal merupakan unsur-unsur dari hambatan kegiatan psikis manusia. Didalam hambatan psikologis ini terdapat kepentingan, prasangka, stereotip, dan motivasi.

Kajian yang lainnya mengenai hambatan komunikasi psikologis adalah menurut Andamisari, D dan Furrie, W (2021:5), menyatakan bahwa kepercayaan, sikap, nilai dari seseorang dapat menghalangi komunikasi. Saat melakukan komunikasi antar personal, hambatan ini umum terjadi. Sebelum seseorang berkomunikasi penghalang ini sudah terbentuk sehingga menghambat seseorang untuk menafsirkan simbol-simbol. Jalannya komunikasi akan terhambat jika pikiran seseorang tidak terbuka.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, peneliti dapat memahami bahwa hambatan komunikasi verbal yang ditinjau dari hambatan psikologis merupakan berbagai bentuk hambatan yang datang dari unsur-unsur psikologis manusia. Unsur-unsur tersebut terdiri dari karakter, bakat, keturunan, sosial budaya, pendidikan, pekerjaan, dan masyarakat sekitar, dan lainnya.

Hambatan komunikasi verbal yang ditinjau hambatan psikologis tampak pada komunikasi verbal yang tidak fokus pada saat konsultasi yang disebabkan oleh waktu menunggu antrian yang relatif lama sehingga menjadi bosan dan mengantuk. Selain itu, hambatan psikologis juga disebabkan adanya perbedaan jenjang pendidikan dan usia pada pasien RS Mata, NTB. Sehingga dalam beberapa bahasa tertentu atau istilah tertentu, apa yang disampaikan oleh petugas tidak dipahami oleh pasien.

### **Hambatan Komunikasi Verbal ditinjau dari Hambatan Teknis**

Menurut Nurudin (2016:249) hambatan teknis lebih menitik beratkan pada soal teknis sederhana tapi sangat mengganggu proses komunikasi. Sedangkan menurut

Gani, J (2014:4), hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti : kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi, penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai, kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/ keadaan, dan kondisi peralatan.

Berdasarkan teori di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi verbal yang ditinjau dari hambatan teknis merupakan hambatan yang dilihat dari segi fasilitas atau media untuk terlaksananya komunikasi dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, RS Mata NTB sejauh ini sudah memperbaiki fasilitas-fasilitasnya dan cukup memadai, karena bagi para petugas pelayanan hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan teknis sebisa mungkin untuk dihindari karena fasilitas seperti speaker pemanggilan pasien ke loket sangat berguna untuk menghemat suara dan tenaga pasien untuk memanggil nama secara manual. Sehingga dapat disimpulkan, secara teknis RS Mata, NTB tidak menghambat komunikasi verbal antara pasien petugas dan pasien.

### **Hambatan Komunikasi Verbal ditinjau dari Hambatan lingkungan**

Menurut Nurudin (2016: 250-251), seseorang mempunyai gaya berkomunikasi berbeda tergantung pada lingkungan. Tingkah laku manusia akan berbeda di setiap tempat, lingkungan terbagi menjadi lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lalu menurut Andamisari, D dan Furrie, W (2021:4), menyatakan bahwa faktor lingkungan dapat memicu timbulnya hambatan dalam komunikasi verbal, contohnya hambatan lingkungan mencakup tingkat kenyamanan, gangguan, serta waktu.

Berdasarkan kedua teori diatas, peneliti dapat memahami bahwa hambatan komunikasi verbal yang ditinjau dari hambatan lingkungan merupakan suasana tempat atau lokasi terjalannya proses komunikasi. Hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan rumah sakit dengan pasien apabila ditinjau dari hambatan lingkungan di RS Mata, NTB mengalami beberapa hambatan. Beberapa hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan lingkungan yang dimaksud adalah adanya hambatan komunikasi pada hari kerja Senin-Kamis yang cenderung tidak kondusif disebabkan karena ramainya pasien yang datang kontrol. Selain itu, penggunaan masker yang diharuskan sebagai bentuk menaati protokol kesehatan COVID-19 juga menjadi salah satu hambatan komunikasi verbal yang cenderung kurang optimal.

### **Hambatan Komunikasi Verbal ditinjau dari Hambatan waktu**

Menurut Nurudin, (2016: 252-253) waktu juga menentukan keberhasilan dalam berkomunikasi. Seseorang yang tidak bisa melihat dan memanfaatkan waktu proses komunikasinya bisa mengalami gangguan. Menurut Andamisari, D & Furrie, W. (2021: 4), terdapat hambatan- hambatan yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi. Secara garis besar terdapat empat jenis hambatan komunikasi, yaitu: 1). Hambatan personal, adalah terjadi pada pemberi pesan dan penerima pesan. Hambatan ini antara lain emosi, sikap, stereotyping, prasangka, bias, dan sebagainya. 3). Hambatan culture dan Budaya. Hambatan ini meliputi bahasa, keyakinan dan kepercayaan. Ini mengalami hambatan bahasa ketika dalam berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama atau tidak mempunyai tingkat bahasa yang sama. Selain itu yang turut berkontribusi terjadinya hambatan ini adalah keadaan saat komunikasi tersebut terjadi. 3). Hambatan fisik. Hambatan ini umumnya dapat diatasi seperti jarak antar individu, 4). Hambatan lingkungan. Faktor lingkungan dapat

memicu hambatan komunikasi, contohnya hambatan lingkungan mencakup tingkat kenyamanan, gangguan, serta waktu.

Dari beberapa teori diatas, peneliti menyimpulkan bahwa waktu merupakan salah satu keberhasilan proses komunikasi, komunikasi yang mengalami hambatan waktu bila komunikan atau komunikator tidak dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin. Dalam penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan rumah sakit dengan pasien apabila ditinjau dari hambatan waktu di RS Mata, NTB mengalami beberapa hambatan. Beberapa hambatan komunikasi verbal ditinjau dari hambatan waktu yang dimaksud adalah adanya hambatan komunikasi pada hari *weekdays* (senin-kamis) dan di jam siang (10.00 WITA-01.11WITA). Pada hari kerja *weekdays* (Senin-Kamis), *Mood* dapat dikatakan kurang stabil dan berdampak pada proses kurang optimalnya komunikasi verbal pada saat pelayanan. Hal ini disebabkan karena padatnya pasien yang datang ke RS Mata, NTB untuk melakukan kontrol.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian pembahasan penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang hambatan komunikasi verbal antara petugas pelayanan dengan pasien pada masa pandemi di Rumah sakit Mata NTB. Dari analisis data yang dilakukan, peneliti menemukan adanya hambatan komunikasi verbal pada saat pandemi di RS Mata, NTB. Adapun hambatan-hambatan tersebut adalah hambatan semantik, psikologis, lingkungan, dan waktu. Sedangkan ditinjau dari hambatan teknis, komunikasi verbal dapat berjalan dengan baik.

## Referensi :

- Andamisari, D dan Furrie, W. (2021). Efektifitas Komunikasi Interpernonal Pengguna Masker saat Transaksi Jual-Beli di Pasar Pejuang Bekasi. 3 (2), Jurnal Program Studi Manajemen Komunikasi, Institut Stiami.
- Aprianti, A. (2017). Perilaku Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pecinta Kereta Api (Studi pada Komunitas Edan Sepur Indonesia). 3 (1), 89-108. JURNAL LISKI Prodi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Altieri, N., Lentz, J.J., Townsend, J.T., Wenger, M.J. (2016). The McGurk Effect: An Investigation of Attentional Capacity Employing Response Times. *Atten Percept Psychophys* (78), 1712-1727, Retrieved April 22, 2021, from <https://link.springer.com/article/10.3758/s13414-016-1133-4> (Diakses 22 April 2021)
- Corytawaty A & Lobodally A. (2018). Komunikasi Verbal dan Nonverbal Di antara Kaum Homoseksual (Studi Deskriptif Pada Pasangan Kaum Homoseksual di Jakarta). 2(10), 277-296. Jurnal Cakrawala.
- Damayanti, I. & Purnamasari, S.H. (2019). Hambatan Komunikasi Dan Stres Orangtua Siswa Tunarungu Sekolah Dasar. 3 (1), 1-9. Jurnal Psikologi Insight Departemen Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia.
- Daulima. a.l. (2019) Penurunan Kemampuan Kepala Keluarga dalam Memenuhi Kebutuhan Ekonomi Keluarga: Studi Fenomenologi JKI, Vol. 22, No. 2, July 2019, 139-146
- Dwihartanti, M. (2004). Komunikasi yang efektif. Diakses dari

- <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pengabdian/muslikhah-dwihartantimpd/komunikasi-yang-efektif.pdf> (Diakses 20 Maret 2021)
- Febriantha, Y dan F. A (2019). Hambatan Komunikasi Guru pada Proses Pembelajaran Pendidikan Jasmani di SD negeri se-Kecamatan Kembaran.
- Fecho, I. (2020). Guratan Pandemi. Jakarta: PT. Pustaka Alvabet
- Harahap, S.R., (2021). Hambatan-Hambatan Komunikasi. Vol.01 No 1. Al- Manaj: Jurnal Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal
- Itsaini, F.M.,(2020, Maret 28). Efek McGurk: Pengaruh Masker dan Cara Tingkatkan Komunikasi. Gen Sindo. Diperoleh tanggal 28 Maret 2021, dari <https://gensindo.sindonews.com/read/184384/700/efek-mcgurk-pengaruh-masker-dancara-tingkatkan-komunikasi-1601687446>
- Izzalqurny, T.M & Nabila, F. (2021). Apakah Paradigma Nonpositivism (Interpretif, Kritis dan Posmoderis ) dalam Akuntansi “Ilmiah?. Vol. 11(1), 13-26. MAKSIMUM: Media Akuntansi Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kusumawati, T.I. (2016). Komunikasi Verbal dan Nonverbal. 6(2), 83-98. Al Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling
- Moelong, L.J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif:PT. Remaja Rosdakarya
- Ningsih, K. (2014). Komunikasi Sosial Anak Jalanan (Studi Fenomenologi terhadap Anak Jalanan di Kota Makassar). Skripsi Sarjana pada Universitas UIN alauddin Makassar : di Publikasikan.
- Nugroho, B.A. (2015). Studi Fenomenologi Pelaksanaan penilaian Uji Publik Pada Mata Pelajaran Pemograman Web di SMK N 8 Semarang.
- Nurudin (2016). Ilmu Komunikasi ilmiah dan populer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Purnama, E, Rande, S, Sabiruddin. (2018). Analisis Penghambat Komunikasi Kelompok Pada Dinas Kesehatan dalam Kegiatan Sosialisasi Keluarga Berencana (studi Kasus di Pulau Gusung Bontang Utara)
- Rahardjo, M. (2007). Bahasa Sebagai Alat Komunikasi Publik Dan Pembangunan Wacana. LINGUA: Laboratory of Information and Publication, Faculty of Humanities Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. <http://ejournal.uinmalang.ac.id/index.php/humbud/article/view/558>. (Diakses pada 28 Juni 2022)
- Rezi, M., (2018). Psikologi Komunikasi: Pembelajaran Konsep dan Terapan. Phoenix Publisher: Yogyakarta
- Roudhonah. (2019). Ilmu Komunikasi: PT.Rajagrafindo Persada