

**STRATEGI KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DOKTER KEPADA
PASIEN LANSIA DALAM PROSES PELAYANAN DI PUSKESMAS
MUARA BANGKAHULU**



SKRIPSI

Oleh : Anisa Fitriani

NPM 2170201078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

**STRATEGI KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DOKTER KEPADA
PASIEN LANSIA DALAM PROSES PELAYANAN DI PUSKESMAS
MUARA BANGKAHULU**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Komunikasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh : Anisa Fitriani

NPM 2170201078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh rasa syukur dan cinta kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Thabri dan Ibu Risnaneli yang telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan kasih sayang tiada henti dalam setiap langkah perjuangan. Terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan maupun materi, kesabaran yang tak pernah surut yang selalu mendoakan peneliti disepertiga malamnya. Berkat doa dan semangat Ayah dan Ibu peneliti menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan ini dengan lancar. Tanpa kalian, peneliti tidak akan mampu menyelesaikan karya ini. Terima kasih ayah ibu tetap selalu ada sampai akhir.
2. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Fitria Yuliani, MA, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan kritik dari Ibu telah sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Terima kasih atas waktu, tenaga dan ilmu yang Ibu curahkan.
3. Skripsi ini peneliti persembahkan kepada saudara-saudara tercinta abang Harpitu Ferianto dan ayuk Dwi Rezeki Zulhijjana, Amd. Keb terima kasih atas dukungan, semangat, motivasi, dan kasih sayang yang selalu kalian berikan selama perjalanan ini. Kalian adalah saudara yang sangat hebat yang terus membuat peneliti berjuang hingga mencapai titik ini.
4. Kepada sahabat terbaik Dwi Junisyah Nur Afni terima kasih yang selalu ada disetiap suka maupun duka. Terima kasih telah menjadi pundak untukku bersandar saat lelah, teman berbagi tawa di saat bahagia, dan penyemangat di saat putus asa.
5. Kepada sahabat SMK sampai saat ini (Bela Puspita Sari, Meira Sintia, Sania Harmaini) terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang selalu ada

di setiap suka dan duka. Semoga persahabatan kita terus terjaga dan keberhasilan ini menjadi kebahagiaan bersama.

6. Kepada teman-teman seperjuangan Rungkad (Dhona, Rena, Erisa, Nara, Nengsi dan Satria) yang selalu hadir dalam setiap momen perjuangan ini. Kebersamaan kita bukan hanya soal belajar, tapi juga tentang pertemanan yang menguatkan dan membuat perjalanan ini penuh warna.
7. Kepada kakak-kakak PMM2 UHAMKA (Egina, Hera, Arif) terima kasih telah menjadi saudara peneliti diperantauan. Yang menjadi tempat curhat, sumber semangat selama perjalanan kuliah di Jakarta. Semoga kita semua bisa terus sukses dan bisa reuni lagi ya!
8. Untuk teman-teman komunitas Generasi Baru Indonesia (GenBI) terima kasih atas dedikasi dan pengalaman-pengalaman berharga yang telah diberikan, sebuah keberuntungan bisa bertemu dengan orang-orang hebat yang ada didalamnya.
9. Untuk teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2021, terima kasih atas segala bantuan, kerja sama, dan semangat yang kalian berikan selama ini. Terima kasih atas kebersamaannya guys.
10. Terakhir, teruntuk diri sendiri terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih atas suka dukanya, semuanya berlalu walaupun sambil nangis sebagai bukti bahwa mampu melewati segala tantangan dan tidak pernah menyerah dalam perjalanan ini. Untuk diriku yang terus berjuang, bertahan, dan belajar dari setiap kegagalan. Berkat dorongan doa orang tua, sahabat, teman diri ini masih bisa bertahan. Terima kasih telah menjadi pribadi yang kuat dan pantang menyerah, tetap rendah hati, jangan pernah sombong dengan ilmu yang didapatkan. **FINALLY YOU DID IT!!!**

CURRICULUM VITAE

Nama : Anisa Fitriani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Bengkulu, 29 Desember 2002
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat Rumah : Jl. Wr. Supratman Kel. Pematang Gubernur
Kota : Bengkulu
Telp/Hp : 089634003183
Alamat Email : anisafitriani.2912@gmail.com
Nama Ayah : Thabri
Nama Ibu : Risnaneli
Pekerjaan Orang Tua : Pensiunan

Pendidikan Formal

1. SD : SD N 69 Kota Bengkulu (2009-2015)
2. SMP : SMP N 11 Kota Bengkulu (2015-2018)
3. SMA : SMK N 1 Kota Bengkulu (2018-2021)

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Divisi Riset dan Keilmuan 2022/2023 Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu (BEM REMA).
2. Anggota Divisi Humas 2022/2023 Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi.
3. Anggota Divisi Sosial 2023/2024 Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi.
4. Anggota Divisi Publikasi dan Sosialisasi 2022/2023 Generasi Baru Indonesia Komisariat Universitas Muhammadiyah Bengkulu (GenBI).
5. Sekretaris Komisariat UMB 2023/2024 Generasi Baru Indonesia Komisariat Universitas Muhammadiyah Bengkulu (GenBI)

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-Rahman: 13)

“This was the very first page, not where the storyline ends”

(Taylor Swift)

“Setiap hal yang dimulai, maka harus diselesaikan”

(Anisa Fitriani)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Fitriani

NPM : 2170201078

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Lansia dalam Proses Pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 2025
Yang Menyatakan,

(materai)

Anisa Fitriani
NPM 2170201078

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DOKTER KEPADA
PASIEN LANSIA DALAM PROSES PELAYANAN DI PUSKESMAS
MUARA BANGKAHULU**

Oleh : Anisa Fitriani

NPM 2170201078

Dosen Pembimbing

Fitria Yuliani, M.A

NIDN. 0205079101

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Lansia Dalam Proses Pelayanan Di Puskesmas Muara Bangkahulu” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada :

Hari/tanggal : Kamis, 15 Mei 2025

Jam : 09.00-10.30 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua



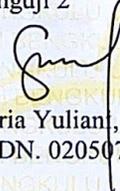
Dr. Juliana Kurniawati, M.Si
NIDN. 0704077801

Penguji 1



Riswanto, M.I.Kom
NIDN. 0215047903

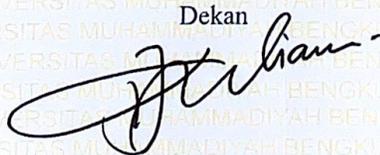
Penguji 2



Fitriya Yuliani, MA
NIDN. 0205079101

Mengesahkan,

Dekan



Dr. Juliana Kurniawati, M.Si
NP. 197807042010082095

RINGKASAN

Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Lansia Dalam Proses Pelayanan Di Puskesmas Muara Bangkahulu : Anisa Fitriani, 2170201078 ; 2025 ; 60 halaman ; Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi antarbudaya dokter kepada pasien lansia dalam proses pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu. Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik dan metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan terhadap strategi komunikasi antarbudaya dokter kepada pasien lansia di Puskesmas Muara Bangkahulu dapat dilakukan melalui beberapa hal untuk mendukung strategi yang dilakukan agar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Dari hasil riset dengan menggunakan analisis teori interaksi simbolik (*mind, self dan society*). Hasil penelitian yang didapat bahwa strategi yang digunakan dokter kepada pasien lansia dokter lebih dominan menggunakan simbol-simbol verbal dan non verbal, dokter juga harus menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana, dokter menghargai dan mengakui identitas serta pandangan pasien, termasuk keyakinan mereka terhadap pengobatan tradisional, menyesuaikan komunikasi dengan melibatkan penerjemah atau tenaga kesehatan yang memahami budaya lokal, menyambut pasien dengan sikap ramah, serta menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

ABSTRAK

Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Lansia Dalam Proses Pelayanan Di Puskesmas Muara Bangkahulu

**Oleh :
Anisa Fitriani
2170201078**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang digunakan oleh dokter kepada pasien lansia dalam proses pelayanan yang ada di Puskesmas Muara Bangkahulu. Adapun teori yang digunakan adalah teori interaksi simbolik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa dalam konsep *mind* yaitu dokter kepada pasien lansia dokter lebih dominan menggunakan simbol-simbol verbal dan non verbal, dokter juga harus menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana, kemudia *self* yaitu dokter menghargai dan mengakui identitas serta pandangan pasien, termasuk keyakinan mereka terhadap pengobatan tradisional, dan *society* yaitu menyesuaikan komunikasi dengan melibatkan penerjemah atau tenaga kesehatan yang memahami budaya lokal, menyambut pasien dengan sikap ramah, serta menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Komunikasi Antarbudaya, Pasien Lansia

*Intercultural Communication Strategies of Doctors Toward Elderly Patients in
the Service Process at Muara Bangkahulu Public Health Center.*

By :

Anisa Fitriani
2170201078

Supervisor :

Fitria Yuliani, MA.

ABSTRACT

This study aims to identify the strategies used by doctors in communicating with elderly patients during the healthcare service process at Muara Bangkahulu Public Health Center. The theory used in this research is Symbolic Interaction Theory. The method employed is qualitative descriptive. The results of the study reveal that in the concept of mind, doctors predominantly use verbal and non-verbal symbols when interacting with elderly patients. They are also required to use clear and simple language. In the concept of self, doctors respect and acknowledge the identity and perspectives of the patients, including their beliefs in traditional medicine. Meanwhile, in the concept of society, doctors adjust their communication by involving interpreters or healthcare workers familiar with local culture, greeting patients with a friendly attitude, and using language that is simple and easy to understand.

Keywords: Communication Strategy, Intercultural Communication, and Elderly Patients.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Lansia Dalam Proses Pelayanan Di Puskesmas Muara Bangkahulu”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Fitria Yuliani, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Eceh Trisna Ayuh, S.Sos., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
3. Riswanto, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Juliana Kurniawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
5. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat siding maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Bengkulu, 2 Mei 2025
Penulis,

Anisa Fitriani
NPM. 2170102078

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	iii
CURRICULUM VITAE	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PEMBIMBING.....	viii
PENGESAHAN	ix
RINGKASAN	x
ABSTRAK	xi
PRAKATA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka dan Konsep Teori.....	10
2.2.1 Strategi Komunikasi	10
2.2.2 Sifat Strategi Komunikasi	12
2.2.3 Komunikasi Antarbudaya	13
2.2.3.1 Bentuk Komunikasi Antarbudaya	14
2.2.3.2 Hambatan Komunikasi Antarbudaya	14
2.2.3.3 Faktor Penghambat Komunikasi Antarbudaya	18
2.2.3.4 Komunikasi Verbal	19
2.2.3.5 Komunikasi Nonverbal	21
2.2.4 Dokter Kepada Pasien.....	22
2.2.5 Lansia	23
2.3 Teori Interaksi Simbolik.....	24

2.4 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.1.1 Waktu Penelitian	29
3.1.2 Tempat Penelitian	29
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian	30
3.4 Penentuan Informan Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Keabsahan Data	33
3.7 Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
4.2 Karakteristik Informan	40
4.3 Hasil Penelitian.....	41
4.4 Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63
PEDOMAN WAWANCARA.....	64
PEDOMAN WAWANCARA.....	65
DOKUMENTASI	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aspek krusial dalam kehidupan manusia, baik di dalam organisasi maupun dalam konteks kehidupan sehari-hari. Interaksi kita dengan orang lain sangat bergantung pada kemampuan berkomunikasi. Saat ini, kemajuan teknologi telah membawa perubahan besar dalam cara manusia berkomunikasi. Proses komunikasi dapat berlangsung dari yang paling sederhana hingga yang paling rumit. (Simon & Alouini, 2021).

Komunikasi, menurut David K. Berlo, adalah suatu proses yang berlangsung dari awal hingga akhir. Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan untuk mempengaruhi komunikasinya. Individu yang mengirimkan pesan dikenal sebagai komunikator, sementara individu yang menerima pesan disebut sebagai komunikan. (Basuki, 2019).

Dikemukakan oleh Lasswell, terdapat lima elemen utama yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Siapa (*Who*), apa yang dikatakan (*Says What*), melalui saluran apa (*In Which Channel*), kepada siapa (*To Whom*), dan dengan efek apa (*With What Effect*). Dari kelima elemen tersebut, kita dapat mengidentifikasi dengan jelas siapa pengirim informasi atau pesan, isi pesan yang telah disampaikan, media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut, penerima pesan, serta umpan balik yang diperoleh dari penyampaian pesan tersebut (Pangestu & Atmojo, 2024).

Suatu komunikasi yang dilakukan tidak pernah luput dari bermacam rintangan ataupun hambatan karenanya, perencanaan komunikasi bermanfaat buat menanggulangi Hambatan yang terdapat tujuannya buat menggapai daya guna komunikasi (Hafied Congara 2003: 41).

Menurut Thwaites, budaya merupakan praktik sosial di mana makna dihasilkan, disebarkan, dan dipertukarkan. Definisi ini relevan dalam konteks komunikasi, baik antarindividu maupun antarkelompok. Dengan demikian,

kelompok tidak hanya mencerminkan ekspresi makna yang berasal dari luar, dan nilai-nilai yang ada bukanlah nilai yang tetap. Pada dasarnya, budaya tidak bersifat permanen karena individu serta anggota kelompok selalu terpengaruh oleh berbagai aspek sosial, seperti pendidikan, politik, dan ekonomi (Basuki, 2019).

Menurut Napitupulu, dkk (2022) budaya merupakan identitas yang kuat dan melekat pada setiap suku di tanah air. Hal ini mencakup aspek-aspek kehidupan sehari-hari masyarakat, seperti cara berpikir, kepercayaan, dan usaha untuk mencapai kebaikan sesuai dengan nilai-nilai budaya mereka dalam aspek ekonomi, politik, sosial, kebiasaan makan, dan praktik komunikasi semuanya berlandaskan pada pola budaya yang ada.

Basuki (2019) mengatakan Komunikasi antarbudaya terjadi ketika pengirim pesan berasal dari satu budaya dan penerima pesan berasal dari budaya yang berbeda. Proses ini melibatkan pertukaran informasi, ide, atau perasaan antara individu-individu yang memiliki latar belakang dengan budaya yang berbeda. Pertukaran informasi ini dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis, serta melalui bahasa tubuh, gaya atau penampilan pribadi, atau dengan menggunakan elemen lain di sekitar yang dapat memperjelas pesan yang disampaikan.

Komunikasi interaktif antarbudaya terjadi ketika dua orang berkomunikasi satu sama lain dalam dua arah atau timbal balik, yang dikenal sebagai komunikasi dua arah. Namun, komunikasi interaktif dan transaksional hanyalah tahap awal dan mengalami perubahan sepanjang waktu (Sobarudin, 2019).

Komunikasi antarbudaya dapat diartikan sebagai hubungan atau interaksi antara individu-individu yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda, seperti suku, etnis, ras, bahasa, maupun status sosial. Dalam kondisi tertentu, bahasa memiliki peran penting dalam memengaruhi dan membentuk perilaku serta sikap masyarakat, khususnya terkait dengan pola pikir, persepsi, sudut pandang, dan cara mereka berinteraksi secara sosial. Sistem budaya yang dimiliki oleh suatu masyarakat tercermin dalam bahasa yang digunakan,

sehingga menghasilkan berbagai bahasa yang menjadi ciri khas tuturan mereka. Keberagaman bahasa ini pada akhirnya dapat memengaruhi proses komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal (antarindividu) antara orang-orang dari latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda (Kewas & Darmastuti, 2020).

Komunikasi antarbudaya bisa saja terjadi oleh siapa saja, dari hasil pra penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dokter dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu dapat menyebabkan kesalahpahaman, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi berbagai strategi komunikasi yang dapat digunakan oleh dokter untuk menjembatani perbedaan budaya ini, seperti penggunaan bahasa lokal dan teknik komunikasi non-verbal yang sesuai.

Komunikasi antara dokter dan pasien lansia yang terjadi di Puskesmas Muara Bangkahulu ini dapat dikatakan komunikasi antarbudaya, karena adanya perbedaan bahasa dan latar belakang budaya yang dilakukan oleh antara dokter kepada pasien lansia. Dalam konteks ini, dokter-dokter di Puskesmas Muara Bangkahulu berasal dari Bengkulu ketika mengobati pasiennya, dokter di Puskesmas ini selalu menggunakan Bahasa Indonesia. Sementara itu pasien lansia yang memiliki latar budaya dari Bengkulu Selatan yang menggunakan bahasa serawai perbedaan dari bahasa dan latar belakang budaya yang berbeda bisa saja terjadinya komunikasi antarbudaya.

Puskesmas Muara Bangkahulu dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang ada di Kota Bengkulu, yang berlokasi dekat dengan pinggiran kota sehingga ada keberagaman budaya yang ada disekitarnya dibanding Puskesmas yang berada di tengah kota Bengkulu. Puskesmas Muara Bangkahulu memiliki 1 dokter umum dan 12 pasien lansia 9 diantaranya merupakan pasien lansia dari suku serawai. Selain itu, Puskesmas Muara Bangkahulu memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di Puskesmas Muara Bangkahulu, dokter adalah tenaga medis yang memiliki peran penting dalam mengatasi masalah kesehatan pasien. Komunikasi menjadi aspek fundamental dalam proses diagnosis, terapi, dan pencegahan penyakit. Dalam konteks ini, komunikasi antarbudaya sangat penting untuk mendukung proses penyembuhan. Namun, hubungan antara dokter dan pasien tidak selalu berjalan dengan baik. Seringkali terjadi konflik dan kesalahpahaman akibat perbedaan persepsi. Perbedaan ini umumnya muncul karena latar belakang budaya yang menghasilkan pemahaman yang bervariasi dalam komunikasi. Selain itu, bahasa yang digunakan dalam interaksi sehari-hari juga menjadi salah satu faktor penyebab konflik dalam komunikasi antarbudaya antara dokter dan pasien.

Komunikasi antarbudaya antara dokter dan pasien lansia sering kali menghadapi tantangan yang kompleks, terutama ketika terdapat perbedaan latar belakang budaya dan bahasa. Di mana seorang dokter kesulitan berkomunikasi dengan pasien lansia yang lebih nyaman menggunakan bahasa daerah dan memiliki kepercayaan tradisional yang kuat tentang penyakit. Situasi ini diperparah dengan kecenderungan dokter menggunakan istilah medis yang sulit dipahami, sementara pasien lansia lebih terbiasa menjelaskan gejala dengan istilah tradisional berdasarkan pengalaman dan kepercayaan turun-temurun.

Dalam perannya sebagai komunikator dengan pasien lansia, dokter sering kali menghadapi tantangan dalam memahami makna pesan serta komunikasi verbal dan nonverbal yang disampaikan oleh pasien sebagai komunikan. Kesulitan ini sering kali muncul akibat perbedaan latar belakang budaya dan bahasa yang digunakan, yang dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan menghambat proses komunikasi yang efektif. Kasus lain mengenai miskomunikasi antara dokter dan pasien diungkapkan oleh Dr. Jack Ryan dalam (Awalya & Iman, 2024), kepala asosiasi rumah sakit AS, yang menyatakan bahwa "banyak dokter memiliki keterampilan komunikasi yang kurang baik, sehingga mereka kesulitan dalam berinteraksi dengan pasien." Dr. Jack menekankan pentingnya menjadi penyampaian pesan yang baik, karena

komunikasi yang jelas dapat membantunya untuk menjadi dokter yang lebih kompeten.

Kesehatan lansia yang optimal berfokus pada upaya untuk meningkatkan usia dan memperpanjang kehidupan, sehingga memungkinkan mereka tidak hanya untuk hidup lebih lama, tetapi juga untuk berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan di masyarakat. Untuk meningkatkan kesehatan lanjut usia, penting untuk memberikan informasi kepada lansia, baik secara individu maupun kelompok, secara berkelanjutan. Hal ini bertujuan agar mereka yang awalnya tidak mengetahui menjadi lebih paham, sehingga dapat menjalani hidup yang sehat dan produktif.

Lansia yang berobat di Puskesmas Muara Bangkahulu merupakan warga yang tinggal disekitar puskesmas yang merupakan warga dari Pematang Gubernur dan sekitarnya yang memiliki perbedaan bahasa latar belakang budaya sehingga terjadinya komunikasi antarbudaya. Beberapa lansia di puskesmas ini adalah pasien rutin yang datang untuk mendapatkan perawatan, dan mereka berasal dari berbagai latar belakang budaya yang berbeda.

Penelitian mengenai strategi komunikasi antarbudaya antara dokter dan pasien lansia di puskesmas sangat penting untuk dilakukan karena adanya hambatan komunikasi yang terjadi, berdasarkan dari pra penelitian menunjukkan bahwa hambatan seperti perbedaan bahasa dan latar belakang budaya dapat mengakibatkan komunikasi yang tidak efektif.

1.2 Perumusan Masalah

Formulasi permasalahan dalam riset ini , bersumber pada penjelasan latar belakang diatas merupakan :

Bagaimana strategi komunikasi antarbudaya dokter kepada pasien lansia dalam proses pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber pada permasalahan diatas, hingga tujuan yang akan informasikan dalam riset ini yaitu :

Untuk mengetahui strategi komunikasi antarbudaya dokter kepada pasien lansia dalam proses pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat riset ini peneliti berharap bisa membagikan masukan serta pandangan buat pertumbuhan ilmu komunikasi khususnya teoritis. Riset ini pula membuka pengetahuan serta pengetahuan baru untuk periset terhadap permasalahan yang terdapat pada objek riset, yang berkaitan dengan dunia ilmu komunikasi khususnya yang berhubungan tentang ilmu pengetahuan.

Tidak hanya itu, riset ini diharapkan pula dapat bermanfaat buat riset berikutnya yang mangulas tentang bermacam perihal menimpa komunikasi antarbudaya mulai dari setting, tempat, permasalahan yang berbeda-beda kala terletak di area warga.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Dokter

Dokter dapat mengembangkan keterampilan komunikasi lintas budaya yang lebih baik dan komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara dokter dan pasien.

b. Manfaat bagi Pasien

Dengan menggunakan strategi komunikasi yang sesuai, pasien dapat lebih mudah memahami informasi medis, termasuk instruksi pengobatan dan prosedur kesehatan.

c. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan akademis mengenai komunikasi antarbudaya dalam konteks medis dan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam melakukan studi serupa di lokasi atau konteks

berbeda, memperluas pemahaman tentang komunikasi antarbudaya dalam layanan kesehatan

Riset diharapkan bisa menjadi referensi untuk semua mahasiswa ataupun periset lainnya yang mau mengadakan serta membuat riset lebih lanjut khususnya didalam bidang komunikasi antarbudaya.