

**“KOMUNIKASI KESEHATAN: KOMUNIKASI VISUAL ERGONOMIS
UNTUK MENGIKUTI PENGALAMAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH PALEMBANG”**



KARYA AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Oleh:

Satya Dzakirah

211910025

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**“KOMUNIKASI KESEHATAN: KOMUNIKASI VISUAL ERGONOMIS
UNTUK MENGIKUTI PENGALAMAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
MUHAMMADIYAH PALEMBANG”**

Satya Dzakirah

211910025

KARYA AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

MENYUTUJUI

PALEMBANG, 4 Agustus 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Mengetahui

Kaprodi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

Menyetujui

Dekan Fakultas Sosial Humaniora



Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

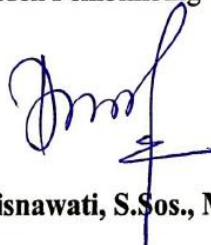
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan pada ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Satya Dzakirah
NIM : 211910025
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial Humaniora
Judul : “KOMUNIKASI KESEHATAN: KOMUNIKASI VISUAL ERGONOMIS UNTUK MENGIKUTI PENGALAMAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG”

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "*Komunikasi Kesehatan: Komunikasi Visual Ergonomis Untuk Mengikuti Pengalaman Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*" disusun oleh "Satya Dzakirah" telah dipertahankan di depan Komisi Penguji pada hari Senin, 4 Agustus 2025.

Komisi Penguji

1 Ketua : Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom



2 Anggota Penguji : Ir. Chistofora Desi Kusmindari, M.T., IPM



3 Anggota Penguji : Dr. Moh. Hafizni, M.I.Kom.



Menyetujui,

Palembang, Agustus 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satya Dzakirah

NIM : 211910025

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke Internet sehingga dapat di akses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Satya Dzakirah

MOTTO

“Communication is not about speaking first, but speaking most appropriately.”

PERSEMBAHAN

Pertama, Terima Kasih Untuk Diri Saya Sendiri,

Atas nama peluh, air mata, dan keteguhan yang tak pernah goyah. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, melalui hari-hari penuh tekanan, lembur yang panjang, dan pikiran yang tak pernah tenang demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk setiap langkah kecil yang membawa saya sampai di titik ini terima kasih, karena tidak pernah menyerah.

Kedua, Terima Kasih Untuk Kedua Orang Tua Saya Tercinta,

Ayah Dan Ibu, terima kasih atas doa yang tak pernah putus, atas kasih sayang yang tidak pernah menuntut imbalan. Tidak ada kata yang cukup menggambarkan besarnya cinta dan pengorbanan kalian. Kalian adalah alasan saya terus melangkah. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk cinta dan bakti, meski takkan pernah cukup untuk membalas semuanya.

Ketiga, Terima Kasih Untuk Para Dosen dan Pembimbing,

Terutama dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing, memberi arahan, dan kritik yang membangun. Terima kasih telah memberi ruang bagi saya untuk berkembang, berpikir kritis, dan menajamkan logika dalam penelitian ini.

Keempat, Terima Kasih Untuk Sahabat dan Teman Perjalanan,

Untuk tawa, pelukan, dan obrolan penuh makna di tengah stres menyusun skripsi. Terima kasih telah hadir dengan cara kalian masing-masing. Kalian membuktikan bahwa perjalanan ini tidak harus dilalui sendirian.

Kelima, Terima Kasih Untuk Setiap Perjalanan yang Membentuk Saya,

Untuk setiap tempat kerja, usaha, proyek, dan kesempatan yang mengajarkan arti tanggung jawab, kerja keras, dan kemandirian. Terima kasih untuk setiap rekan

kerja, klien, dan platform yang telah mempercayai saya hingga saya bisa membiayai pendidikan ini dengan penuh keringat dan semangat.

Keenam, Untuk Almamater Tercinta,

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma. Terima kasih telah menjadi rumah bagi pencarian ilmu, tempat bertumbuh, dan ruang untuk belajar memahami makna komunikasi yang sesungguhnya yang tidak hanya tentang pesan, tapi juga tentang empati dan kebermanfaatan, sebagaimana yang saya coba tuangkan dalam skripsi ini: "Komunikasi Kesehatan: Komunikasi Visual Ergonomi untuk Mengikuti Pengalaman Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang."

Ketujuh, Terima Kasih Untuk Setiap Rasa Lelah dan Gagal yang Menguatkan,

Untuk semua momen gagal, revisi yang berulang kali, ide yang sempat buntu, dan rasa tidak percaya diri yang pernah datang. Tanpa semua itu, saya tidak akan pernah belajar bagaimana menjadi tangguh. Rasa sakit pun ternyata punya cara untuk mendewasakan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi kesehatan dalam konteks ergonomi rumah sakit dengan mengikuti pengalaman pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana aspek-aspek ergonomic seperti desain ruang, interaksi fisik, dan kenyamanan lingkungan berkontribusi terhadap persepsi dan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Fokus utama diarahkan pada bagaimana komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan dipengaruhi oleh kondisi ergonomis lingkungan rumah sakit, serta bagaimana konstruksi makna atas pengalaman tersebut terbentuk melalui keterkaitan teori konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap pasien dan tenaga medis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh keterampilan verbal atau informasi medis, tetapi juga oleh kenyamanan fisik, aksesibilitas ruang, dan respons emosional pasien terhadap lingkungan. Temuan ini menegaskan bahwa ergonomi rumah sakit berperan penting dalam membentuk kualitas komunikasi dan kepuasan pasien, serta menunjukkan bahwa pemahaman pengalaman pasien secara konstruktivis dapat memperkaya strategi komunikasi dalam layanan Kesehatan secara visual. Penelitian ini merekomendasikan integrasi prinsip-prinsip ergonomi dan keterkaitan teori konstruktivisme dalam perancangan sistem komunikasi rumah sakit yang lebih humanistik dan empatik

Kata Kunci: Komunikasi Kesehatan, Ergonomi, Pengalaman Pasien, Rumah Sakit, layanan kesehatan.

ABSTRACT

This study aims to examine health communication in the context of hospital ergonomics by following the experiences of patients at Muhammadiyah Hospital in Palembang. Using a descriptive qualitative approach, this study explores how ergonomic aspects such as room design, physical interaction, and environmental comfort contribute to patients' perceptions and experiences during treatment. The primary focus is on how communication between patients and healthcare staff is influenced by the ergonomic conditions of the hospital environment, as well as how the construction of meaning regarding these experiences is formed through the interplay of constructivist theory. Data was collected through in-depth interviews and participatory observation of patients and medical staff.

The results of the study indicate that health communication is not only influenced by verbal skills or medical information, but also by physical comfort, spatial accessibility, and patients' emotional responses to the environment. These findings emphasize that hospital ergonomics plays a crucial role in shaping the quality of communication and patient satisfaction, and suggest that a constructivist understanding of patient experiences can enrich communication strategies in healthcare services. This study recommends integrating ergonomic principles and constructivist theory into the design of more humanistic and empathetic hospital communication systems.

Keywords: *Health Communication, Ergonomics, Patient Experience, Hospital, Healthcare Services.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Komunikasi Kesehatan: Komunikasi Visual Ergonomis untuk Mengikuti Pengalaman Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi visual yang dirancang secara ergonomis dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang komunikasi kesehatan, khususnya dalam pemanfaatan elemen visual yang bersifat informatif, nyaman, dan humanis bagi pasien. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
3. Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Manajemen dan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan izin serta membantu dalam proses pengumpulan data.
5. Kedua orang tua tercinta, atas cinta, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang komunikasi kesehatan dan desain visual ergonomis.

Palembang,

Satya Dzakirah



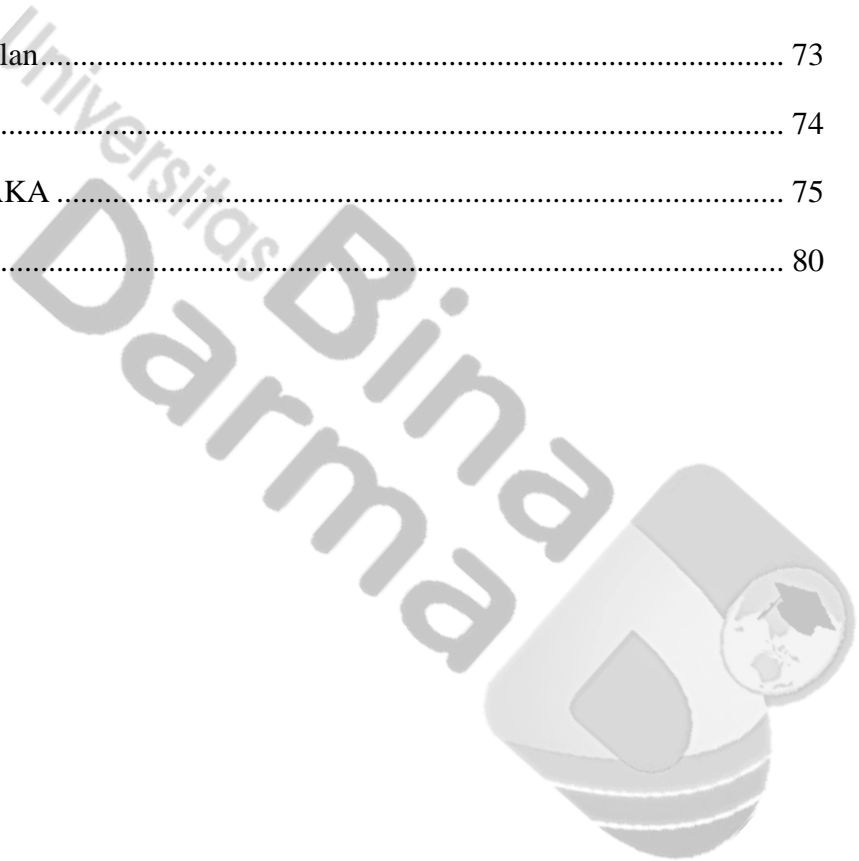
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Skripsi	11
1.5 Manfaat Skripsi	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Ruang Lingkup.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14

2.1	Landasan Teori	14
2.1.1	Teori Desain Komunikasi Visual	20
2.1.2	Teori Komunikasi Digital	22
2.1.3	Ergonomi.....	23
2.1.4	Teori Konstruktivisme	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	Paradigma Dan Cara Pandang	31
2.3.1	Paradigma Konstruktivis.....	31
2.3.2	Cara Pandang	31
2.4	Kerangka Konseptual	32
2.4.1	Hubungan Antar Konsep.....	33
2.4.2	Model Kerangka Konseptual.....	34
2.4.3	Penjabaran Konseptual.....	34
2.5	Kerangka Pikir.....	36
2.5.1	Model Struktur Kerangka Pikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3	Informan Penelitian	38
3.4	Teknik Pengumpulan data	38
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.6	Keabsahan Data	39
3.7	Etika Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Penelitian.....	41

4.1.1	Analisis Data	41
4.1.2	Penyajian Data	44
4.2	Pembahasan	46
4.2.1	Interpretasi Hasil Penelitian	48
4.2.2	Konteks Spesifik Lokasi Penelitian	49
4.2.3	Keterkaitan Teori	50
4.2.4	Analisis Kritis Dan Argumentatif	53
4.2.5	Keterkaitan dengan Teori dan Konstruktivisme	54
4.2.6	Refleksi terhadap konstruktivisme	56
4.3	Implikasi Temuan	57
4.3.1	Implikasi Temuan terhadap Ergonomi	57
4.3.2	Implikasi Temuan terhadap Konstruktivisme	60
4.4	Analisis Desain Visual Berdasarkan Prinsip Ergonomi	62
4.4.1	Efektivitas Komunikasi	63
4.4.2	Kenyamanan Visual	64
4.4.3	Ketersediaan Informasi	65
4.5	Hambatan Dan Tantangan Dalam Implementasi Komunikasi Visual Ergonomi	67
4.6	Integrasi Pendekatan Konstruktivisme dalam Pengalaman Pasien	68
4.6.1	Pasien sebagai Subjek yang Aktif Memaknai	68
4.6.2	Proses Asimilasi dan Akomodasi dalam Interaksi Visual	70
4.6.3	Tantangan Visual yang Tidak Kontekstual	70
4.7	Implikasi Penelitian terhadap Komunikasi Kesehatan Berbasis Konstruktivisme	71
4.7.1	Desain yang Adaptif dan Partisipatif	71

4.7.2	Evaluasi Kognitif dan Pemaknaan Visual.....	71
4.7.3	Pelatihan Petugas sebagai Fasilitator Interpretasi	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Potret Ruang Tunggu Keluarga Pasien	4
Gambar 1. 2 Potret Beberapa Pengunjung Di Ruang Tunggu	5
Gambar 4. 1 Sebuah Signage Yang Digantung diatas langit- langit membuat beberapa pengunjung kesusahan melihat penunjuk arah ke toilet	45
Gambar 4. 2 Perbandingan Denah Penunjuk arah lama dan baru.....	58
Gambar 4. 3 Objek Desain Visual Dengan nilai-nilai islami yang terletak pada ruang tunggu	59
Gambar 4. 4 Struktur Alur Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	60
Gambar 4. 5 Poster Edukasi Dari Tubuh Perokok.....	61
Gambar 4. 6 Papan Penunjuk Arah Dari sisi yang berbeda	64
Gambar 4. 7 Papan Tanda Kawasan Tanpa Rokok, Tulisan sudah tampak kurang jelas	65
Gambar 4. 8 Penunjuk Arah Radiologi dan Toilet Menunjukkan sisi dan arah yang berbeda	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2. 2 Jabaran Konseptual	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Bahasa Isyarat	93
Lampiran 2 Sertifikat Pra Sertifikasi Humas	93
<i>Lampiran 3 Sertifikat Webinar Qubisa</i>	<i>94</i>
Lampiran 4 Sertifikat Workshop Desktop Office Training	94
<i>Lampiran 5 Sertifikat Seminar Workshop Remote</i>	<i>95</i>
Lampiran 6 Sertifikat Seminar Pasar Modal	95
Lampiran 7 Foto bersama Staff Humas dan marketing Dr. Muhamad Faqih	96
Lampiran 8 Foto Hasil wawancara dengan Bapak Ridwan	96
Lampiran 9 Foto Hasil Wawancara Dengan Bapak Farel	97
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	99
Lampiran 11 Draft Jurnal	100
Lampiran 12 Hasil Turnitin	112
Lampiran 13 SK Pembimbing	125
Lampiran 14 Lembar Monitoring	126
Lampiran 15 Lembar ACC Jilid	127
Lampiran 16 Surat Keterangan Lulus	128