

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang meliputi aspek fisik, psikologis, dan sosial, sehingga pemenuhannya memerlukan pendekatan yang holistik dan menyeluruh. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, pendekatan semacam ini tidak hanya dititikberatkan pada proses medis atau terapi klinis semata, tetapi juga pada aspek komunikasi antara penyedia layanan dan pasien. Komunikasi menjadi jembatan penting dalam mentransmisikan informasi, nilai, dan instruksi antara pihak rumah sakit dan masyarakat pengguna layanan.

Dijelaskan oleh Northouse (1998, dalam Wright, 2006) menggarisbawahi bahwa komunikasi yang tidak efektif dalam lingkungan rumah sakit berpotensi menimbulkan beragam permasalahan: mulai dari kesalahpahaman, rendahnya kepatuhan pasien terhadap pengobatan, hingga penurunan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, komunikasi bukan sekadar pelengkap, tetapi bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang efektif.

Komunikasi kesehatan secara khusus didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan yang berkaitan dengan isu-isu kesehatan yang bertujuan memengaruhi sikap dan perilaku individu, keluarga, maupun komunitas dalam rangka mencapai kehidupan yang sehat (Rahmadiana, 2012). Media komunikasi yang digunakan dalam konteks ini sangat beragam mulai dari media massa, media sosial, hingga media cetak dan visual di ruang publik seperti rumah sakit. Namun, keberhasilan komunikasi tersebut sangat ditentukan oleh bagaimana desain informasi tersebut disusun secara komunikatif, fungsional, dan mudah dimengerti.

Di era pelayanan kesehatan berbasis pengalaman (*patient-centered care*), rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan medis yang berbasis bukti (*evidence-based practice*), tetapi juga menciptakan pengalaman pasien (*patient experience*) yang positif dan manusiawi. Wolf et al. (2014) menjelaskan bahwa pengalaman pasien mencakup semua bentuk interaksi dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan, baik yang bersifat klinis maupun emosional. Pengalaman ini mencakup aspek verbal dan non-verbal termasuk desain signage,

sistem navigasi (wayfinding), dan seluruh bentuk komunikasi visual yang ada di lingkungan rumah sakit.

Dalam konteks ini, komunikasi visual yang ergonomis menjadi semakin penting karena berfungsi bukan hanya untuk mempercantik ruang, tetapi juga untuk mendukung efektivitas komunikasi, memudahkan pemrosesan informasi, dan menciptakan kenyamanan psikologis bagi pasien dan pengunjung rumah sakit. Pendekatan ergonomi dalam desain visual memperhatikan berbagai aspek, seperti keterbacaan (tipografi), pemilihan warna, kontras, pencahayaan, jarak pandang, hingga posisi penempatan elemen visual. Semua itu bertujuan untuk menyesuaikan desain dengan karakteristik dan keterbatasan pengguna, baik secara fisik maupun kognitif.

Dijelaskan oleh Suyono et al. (2023) dalam penelitiannya di Universitas Widyatama menunjukkan bahwa penerapan prinsip ergonomi dalam sistem penanda dan petunjuk arah mampu meningkatkan keterarahan (wayfinding), memperkuat identitas visual institusi, serta memberikan kenyamanan navigasi bagi pengguna ruang. Hal serupa juga ditemukan dalam studi Khairunnisa (2024), yang menunjukkan bahwa penerapan desain signage ergonomis di rumah sakit berkontribusi positif terhadap pemahaman pengunjung terhadap tata letak ruang dan alur pelayanan, sekaligus mengurangi kecemasan yang timbul karena ketidakjelasan arah atau lokasi layanan.

Lebih lanjut, studi Putri Rejeki (2024) menegaskan bahwa dalam lingkungan klinik, prinsip ergonomi tidak hanya meningkatkan estetika, tetapi juga mendukung efisiensi kerja tenaga medis. Contohnya, pencahayaan yang optimal dan penempatan visual instruksi yang tepat membuat pengisian rekam medis menjadi lebih cepat dan akurat. Artinya, komunikasi visual ergonomis berdampak langsung terhadap performa organisasi rumah sakit secara keseluruhan.

Aspek promosi kesehatan juga mendapat dorongan dari pendekatan visual yang tepat. Yosef Yulius (2016) menyatakan bahwa media komunikasi visual yang baik dapat meningkatkan efektivitas promosi kesehatan, seperti kampanye Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), vaksinasi, dan pencegahan penyakit menular. Penelitian Pangestu (2019) juga menyoroti bagaimana komunikasi visual dalam

kampanye sosial, seperti *ambient ads* atau *print ads*, dapat menyuarakan isu kesehatan dengan pendekatan yang lebih interaktif dan menyentuh aspek emosional masyarakat.

Dari berbagai studi tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi visual dalam konteks rumah sakit tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga strategis dan transformatif. Di sinilah pentingnya mengembangkan desain visual ergonomis yang mampu merespons kebutuhan pengguna layanan, termasuk pasien, keluarga, dan staf medis.

Penelitian ini mengambil fokus pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, sebuah institusi kesehatan yang juga memegang nilai-nilai Islami dan pelayanan berbasis komunitas. Rumah sakit ini melayani masyarakat dari berbagai latar belakang ekonomi dan pendidikan, sehingga desain komunikasi visual haruslah inklusif, komunikatif, serta mampu menjawab tantangan navigasi dan pemahaman informasi di ruang rumah sakit. Dengan pendekatan ergonomis, desain komunikasi visual dapat menjadi alat penting dalam meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, mulai dari kemudahan mencari ruang rawat, memahami prosedur layanan, hingga merasakan kenyamanan dan profesionalitas rumah sakit.

Dengan mempertimbangkan teori-teori komunikasi kesehatan, ergonomi visual, serta pengalaman pasien yang telah dijelaskan sebelumnya, maka fokus utama penelitian ini adalah mengembangkan dan mengkaji peran komunikasi visual ergonomis dalam mendukung pengalaman pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk desain berbasis pengguna (*user-centered design*) yang tidak hanya estetis dan fungsional, tetapi juga humanistik dan kontekstual.

Di RS Muhammadiyah Palembang, tantangan utama adalah menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh pasien dengan beragam latar belakang—baik literasi, usia, maupun kondisi emosional. Desain komunikasi visual ergonomis diharapkan dapat:

1. Menjelaskan alur pelayanan (pendaftaran, ruang tunggu, poliklinik, farmasi) secara intuitif.

2. Menyampaikan instruksi pengobatan dan protokol keselamatan (misalnya COVID-19) dengan ikonografi yang universal.
3. Memperkuat brand *identity* rumah sakit melalui konsistensi elemen visual (warna, tipografi, logo).



Gambar 1. 1 Potret Ruang Tunggu Keluarga Pasien

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana merancang dan menguji efektivitas komunikasi visual ergonomis dalam meningkatkan pengalaman pasien dari segi pemahaman informasi, kepuasan, hingga kepatuhan terhadap instruksi medis di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa desain komunikasi visual yang ergonomis dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi stres pasien. Namun, aplikasinya di rumah sakit, terutama yang berbasis Islami seperti RS Muhammadiyah Palembang memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Fenomena di lapangan satu menunjukkan bahwa penelitian tentang komunikasi visual ergonomis di rumah sakit masih terbatas. di RS Muhammadiyah Palembang.

Pengalaman pasien dipengaruhi oleh masalah komunikasi visual. Beberapa masalah adalah sebagai berikut:

1. Ketidakkonsistenan dalam penggunaan simbol
2. Kejelasan petunjuk di area transisi; pasien dengan kebutuhan khusus seringkali tidak dapat diakses, yang menyebabkan kebingungan.
3. Sistem wayfinding yang tidak mudah dipahami juga mengganggu kenyamanan dan efisiensi interaksi antara pasien dan institusi kesehatan.



Gambar 1. 2 Potret Beberapa Pengunjung Di Ruang Tunggu

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, yang didirikan berdasarkan nilai Islami, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang humanis dan inklusif. Namun, nilai-nilai Islami masih kurang diintegrasikan dalam elemen visual. Sistem signage yang efektif, efisien, dan estetis semakin diperlukan untuk rumah sakit rujukan utama karena tantangan geografis, kompleksitas layanan, dan mobilitas pasien yang tinggi.

Berdasarkan Hasil observasi di RS Muhammadiyah Palembang, beberapa data yang sudah terkonfirmasi untuk dikaji, Yaitu:

1. Kondisi Fisik Komunikasi Visual

- a) Sistem Penanda Utama

Sistem penanda di RS Muhammadiyah Palembang menunjukkan keberagaman bentuk dan fungsi. Papan nama rumah sakit terletak di

bagian depan gedung dengan desain yang menonjol menggunakan warna korporat. Petunjuk arah terpasang di setiap persimpangan koridor untuk membantu navigasi. Area pendaftaran dilengkapi papan informasi layanan yang memuat jadwal dan prosedur. Setiap ruangan memiliki penanda identifikasi, sedangkan area tunggu utama menggunakan display digital untuk informasi dinamis.

b) Material yang Digunakan

Pemilihan material menunjukkan variasi sesuai fungsi dan penempatannya. Penanda ruangan menggunakan akrilik dengan finishing mengkilap. Petunjuk arah terbuat dari aluminium yang terpasang kokoh. Informasi yang bersifat dinamis ditampilkan melalui layar digital. Penanda di lantai menggunakan stiker vinyl tahan gesekan, sementara informasi temporer ditampilkan menggunakan banner yang mudah diganti.

c) Penempatan Elemen Visual

Strategi penempatan elemen visual mempertimbangkan alur pergerakan pengunjung. Lobby menjadi pusat informasi dengan papan utama yang mudah terlihat. Persimpangan koridor dilengkapi petunjuk arah untuk membantu navigasi. Peta lokasi tersedia di setiap lantai sebagai referensi orientasi. Penanda darurat ditempatkan di titik-titik strategis dengan visibilitas tinggi. Area poliklinik memiliki display khusus untuk jadwal dokter.

2. Karakteristik Visual

a) Penggunaan Warna

Skema warna menunjukkan hierarki informasi yang jelas. Warna biru mendominasi identitas visual rumah sakit, menciptakan kesan profesional dan terpercaya. Background informasi menggunakan warna putih untuk meningkatkan keterbacaan. Informasi penting ditandai dengan aksent merah untuk menarik perhatian. Petunjuk arah menggunakan gradasi biru yang senada dengan identitas visual. Penanda darurat menggunakan warna kontras untuk memudahkan identifikasi cepat.

b) Tipografi yang Diterapkan

Pemilihan tipografi mempertimbangkan aspek keterbacaan dan hierarki informasi. Huruf sans serif digunakan secara konsisten untuk informasi umum, memberikan kesan modern dan mudah dibaca. Papan petunjuk menampilkan variasi ukuran sesuai jarak baca. Kombinasi ketebalan huruf membantu menciptakan hierarki visual. Penanda ruangan memperhatikan spasi antar huruf untuk keterbacaan optimal.

c) Pictogram dan Simbol

Sistem pictogram dirancang untuk komunikasi universal. Tanda panah memberikan petunjuk arah yang jelas dan mudah dipahami. Fasilitas umum ditandai dengan simbol standar internasional. Setiap jenis layanan memiliki ikon khusus untuk identifikasi cepat. Peringatan menggunakan pictogram yang mudah dikenali. Logo rumah sakit hadir sebagai elemen identitas visual yang konsisten.

3. Pola Perilaku Pengguna

a) Pasien Baru

Pasien yang baru pertama kali berkunjung menunjukkan pola pencarian informasi yang khas. Mereka mengawali dengan mengamati papan informasi di pintu masuk, kemudian sering bertanya kepada petugas keamanan untuk konfirmasi. Peta lokasi menjadi rujukan yang sering dilihat berulang kali. Di persimpangan, mereka terlihat berhenti sejenak untuk menentukan arah. Petunjuk arah diikuti secara bertahap menuju tujuan.

b) Pasien Lansia

Kelompok lansia memperlihatkan kebutuhan bantuan yang lebih tinggi dalam navigasi. Mereka lebih sering meminta bantuan petugas untuk pengarahan. Penanda lantai menjadi panduan yang sering diikuti. Area tunggu dimanfaatkan sebagai tempat mencari informasi lebih lanjut. Papan informasi dibaca dari jarak dekat untuk memastikan pemahaman. Kehadiran pendamping menjadi bagian penting dalam proses pencarian lokasi.

c) Pengunjung Umum

Pengunjung menunjukkan adaptasi teknologi dalam pencarian informasi. Penggunaan ponsel untuk mendokumentasikan informasi penting menjadi hal umum. Diskusi kelompok kecil terbentuk spontan untuk berbagi informasi. Display digital menarik perhatian dan sering diamati. Pencatatan manual tetap dilakukan untuk informasi penting. Berbagi informasi antar pengunjung menciptakan jaringan informal.

4. Kondisi Lingkungan

a) Pencahayaan

Kondisi pencahayaan bervariasi di berbagai area rumah sakit. Beberapa area memiliki pencahayaan yang optimal, sementara area lain menunjukkan variasi intensitas cahaya. Pantulan cahaya pada permukaan papan informasi terkadang mengganggu keterbacaan. Bayangan pada beberapa penanda memengaruhi visibilitas. Display digital memiliki pencahayaan khusus yang disesuaikan. Beberapa sudut memiliki pencahayaan minimal yang memengaruhi keterbacaan informasi.

b) Sirkulasi

Pola sirkulasi menunjukkan dinamika pergerakan pengunjung. Area pendaftaran menjadi titik dengan kepadatan tinggi. Koridor utama menampung arus pengunjung yang signifikan. Persimpangan menjadi titik temu dan orientasi. Area tunggu menunjukkan pola penggunaan yang dinamis. Jalur evakuasi terjaga kebersihannya untukantisipasi keadaan darurat.

c) Aksesibilitas

Aspek aksesibilitas memengaruhi efektivitas komunikasi visual. Jarak pandang ke papan informasi bervariasi sesuai penempatan. Ketinggian penanda mempertimbangkan antropometri pengguna. Ruang gerak di depan papan informasi memberikan keleluasaan membaca. Posisi display mempertimbangkan visibilitas dari area tunggu. Jangkauan pembacaan informasi disesuaikan dengan karakteristik pengguna. Pengembangan komunikasi visual yang ergonomis di rumah sakit ini tidak

hanya akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang mengutamakan nilai-nilai spiritual dan kemanusiaan.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menciptakan sistem komunikasi visual yang lebih baik guna mendukung pengalaman pasien yang lebih terarah, mandiri, dan nyaman. Dengan melihat fenomena dan tantangan yang ada, penelitian ini berfokus pada:

1. Mengidentifikasi elemen komunikasi visual yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pasien. Komunikasi visual yang efektif dapat memberikan informasi yang jelas, cepat, dan menarik, sehingga mendukung pelayanan kesehatan yang optimal
2. Merancang solusi desain yang ergonomis, fungsional, dan estetis. untuk mengidentifikasi elemen komunikasi visual yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pasien, merancang solusi strategis, serta menciptakan sistem yang tidak hanya fungsional tetapi juga mencerminkan nilai estetika dan spiritual rumah sakit
3. Mengintegrasikan nilai-nilai Islami ke dalam elemen komunikasi visual rumah sakit. dalam menciptakan pengalaman pasien yang lebih nyaman, aman, dan terarah, selaras dengan nilai-nilai Islami yang diusung oleh rumah sakit.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan desain komunikasi visual ergonomis yang tidak hanya berfokus pada fungsi dan estetika, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai humanis dan Islami. Dengan demikian, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan pengalaman pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, sekaligus memperkuat posisinya sebagai institusi kesehatan Islami yang unggul di Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah

Komunikasi visual yang efektif dan ergonomis dalam lingkungan rumah sakit memegang peran penting dalam membentuk pengalaman pasien yang

nyaman, aman, dan informatif. Berdasarkan hal tersebut, Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan komunikasi visual yang ergonomis dalam menunjang dan membentuk pengalaman pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada aspek-aspek tertentu agar pembahasan lebih terarah dan mendalam. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian ini difokuskan pada bentuk-bentuk komunikasi visual yang digunakan di area publik Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, seperti signage (petunjuk arah), infografis, papan informasi, simbol keselamatan, dan elemen visual lainnya yang secara langsung dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien selama berada di lingkungan rumah sakit.
- b) Aspek ergonomi yang dikaji dibatasi pada aspek visual, yang meliputi keterbacaan, keterlihatan, pemilihan warna, tata letak, serta kesesuaian desain visual dengan karakteristik pengguna (pasien dan pengunjung). Penelitian ini tidak mencakup aspek ergonomi secara menyeluruh, seperti ergonomi fisik atau ergonomi organisasi.
- c) Subjek penelitian difokuskan pada pasien rawat jalan dan pengunjung rumah sakit, yang merupakan pengguna eksternal dan penerima utama informasi visual di area publik rumah sakit. Penelitian tidak menelaah perspektif tenaga medis atau staf rumah sakit secara langsung.
- d) Jenis komunikasi yang diteliti terbatas pada media visual statis, seperti poster, rambu, dan papan informasi yang dapat diamati secara langsung di lingkungan rumah sakit. Penelitian ini tidak membahas media komunikasi digital, audiovisual, maupun komunikasi interpersonal secara verbal.
- e) Ruang lingkup lokasi penelitian dibatasi pada area publik Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, antara lain lobby utama, ruang tunggu, koridor, dan area pelayanan umum yang sering diakses oleh pasien dan pengunjung.

1.4 Tujuan Skripsi

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi visual yang bersifat ergonomis diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang serta bagaimana pengaruhnya terhadap pengalaman pasien. Tujuan secara khusus dari penelitian ini adalah untuk:

- a) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk komunikasi visual yang digunakan di area publik Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
- b) Menganalisis penerapan prinsip-prinsip ergonomi visual dalam desain komunikasi visual yang tersedia di lingkungan rumah sakit.
- c) Menggali persepsi dan pengalaman pasien serta pengunjung terhadap keberadaan dan keefektifan komunikasi visual dalam membantu mereka bernavigasi dan memperoleh informasi selama berada di rumah sakit.
- d) Menjelaskan hambatan-hambatan yang dirasakan pasien dalam memahami atau menggunakan elemen komunikasi visual yang tersedia.
- e) Memberikan gambaran awal mengenai strategi komunikasi visual yang lebih ergonomis untuk meningkatkan kenyamanan dan pemahaman pasien dalam konteks pelayanan kesehatan.

1.5 Manfaat Skripsi

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi kesehatan, khususnya dalam konteks komunikasi visual yang ergonomis di fasilitas pelayanan kesehatan.
- b) Menambah referensi ilmiah dalam studi komunikasi visual dengan pendekatan kualitatif, terutama yang berkaitan dengan persepsi dan pengalaman pengguna dalam ruang publik rumah sakit.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a) Memberikan masukan bagi pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang mengenai efektivitas dan kenyamanan komunikasi visual yang telah diterapkan, berdasarkan pengalaman langsung dari pasien dan pengunjung.

- b) Menjadi dasar pertimbangan dalam perancangan atau pengembangan ulang sistem komunikasi visual rumah sakit yang lebih ergonomis, inklusif, dan mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang.
- c) Memberikan wawasan bagi desainer komunikasi visual dan pengelola rumah sakit mengenai pentingnya prinsip ergonomi dalam mendesain media informasi yang digunakan di ruang publik fasilitas kesehatan.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada kajian komunikasi kesehatan, khususnya dalam konteks komunikasi visual yang bersifat ergonomis dan berperan dalam membentuk atau memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi oleh beberapa aspek sebagai berikut:

1. Objek Kajian

Penelitian ini mengkaji elemen komunikasi visual yang digunakan oleh pihak rumah sakit, termasuk tetapi tidak terbatas pada: signage, infografis, poster, panduan pasien, simbol, dan materi komunikasi lainnya yang bersifat visual.

2. Aspek Ergonomi Visual

Fokus pada bagaimana desain visual dirancang sesuai prinsip-prinsip ergonomi, seperti keterbacaan, keterpahaman, kenyamanan visual, dan kemudahan akses informasi oleh pasien dari berbagai latar belakang usia, Pendidikan/Pekerjaan, dan kondisi fisik.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari pasien rawat jalan, keluarga pasien, serta staf rumah sakit yang berkaitan langsung dengan penyediaan informasi visual.

4. Batasan Lokasi

Penelitian hanya dilakukan di lingkungan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dan tidak mencakup rumah sakit lain atau institusi layanan kesehatan lainnya.

5. Batasan Waktu

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu yang ditentukan sesuai jadwal Penelitian, dengan pengambilan data lapangan selama periode 4 bulan (30 September 2024 hingga Desember 2024).

6. Tujuan Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan terhadap peningkatan kualitas komunikasi visual di rumah sakit melalui pendekatan ergonomi, guna menciptakan pengalaman pasien yang lebih positif, informatif, dan efisien.

