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, Hambatam Komunikasi Verbal, Pandemi COVID-19.