

## Analisis komunikasi efektif dokter di RS SS tahun 2017 = Analysis on doctor's effective communication in SS Hospitals 2017

Pasaribu, Glenda Joy Lamhot Taruli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455259&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan melaksanakan keselamatan pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dalam kesehariannya. Komunikasi efektif adalah unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien di rumah sakit. Komunikasi yang efektif antar dokter spesialis dan dokter umum dapat meningkatkan mutu pelayanan. Ketidapatuhan dokter dalam menerapkan kegiatan komunikasi efektif dapat menyebabkan masalah bagi pelayanan terutama dalam keselamatan pasien dan mutu pelayanan, ditemukan masih banyaknya instruksi yang belum diverifikasi oleh dokter spesialis juga menjadi permasalahan di Rumah Sakit Siloam. Oleh karena itu, perlu diketahui permasalahan yang mempengaruhi penerapan sasaran keselamatan pasien khususnya komunikasi efektif sehingga diharapkan perbaikan dalam penerapan sasaran keselamatan pasien di RS Siloam.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional yaitu dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan dan kualitatif yaitu dengan wawancara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam lagi dan mendapatkan pola mengenai komunikasi dokter spesialis dan dokter umum dalam program sasaran keselamatan pasien. Populasi penelitian ini adalah dokter spesialis dan dokter umum di instalasi rawat inap. Penerapan komunikasi efektif pada dokter umum cukup baik dibandingkan dengan dokter spesialis. Masih banyaknya dokter spesialis yang belum terpapar dengan pengetahuan sasaran keselamatan pasien khususnya komunikasi efektif mempengaruhi penerapan ini, kurangnya pelatihan, sosialisasi akan kebijakan rumah sakit juga ambil andil dalam penerapan komunikasi efektif pada dokter spesialis dan dokter umum.

.....

One way to improve the quality of hospital services is to implement patient safety in carrying out health services in their daily life. Effective communication is a key element of patient safety goals because communication is the first cause of patient safety problems in hospitals. Effective communication between specialists and general practitioners can improve the quality of care. Non-compliance of doctors in applying effective communication activities can cause problems for services, especially in patient safety and service quality, it is found that the number of unverified instructions by specialists is also a problem at Siloam Hospital. Therefore, please note the problems that affect the implementation of patient safety goals, especially effective communication so that the expected improvement in the application of patient safety goals at RS Siloam.

This research is a descriptive analytic research with quantitative approach by using cross sectional approach that is by doing measurement or observation at the same time and qualitative that is by depth interview. This study aims to explore more deeply and get a pattern about the communication of specialist doctors and

general practitioners in the target patient's safety program. The population of this study are specialist doctors and general practitioners in inpatient installation. The application of effective communication to general practitioners is quite good compared to specialists. There are still many specialist doctors who have not been exposed to the knowledge of patient safety goals especially effective communication affecting this application, lack of training, socialization of hospital policy also take part in the application of effective communication to specialists and general practitioners.