

# Analisis Pola Interaksi Komunikasi Tenaga Kesehatan dalam Melakukan Perawatan Pasien di IGD RSUD Kebayoran Baru = Analysis of Communication Interaction Patterns of Health Workers in Caring for Patients in the Kebayoran Baru Hospital Emergency Room

Riska Kurniawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529827&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tenaga kesehatan yang bertugas di IGD memiliki tugas siaga selama 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi. Dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien di IGD harus ada kesepakatan setiap langkah tata laksana penyakit. Kesepakatan tersebut dibangun dari saling berkomunikasi. Melalui komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dengan berbagai latar belakang, maka diperlukan keterampilan komunikasi yang baik untuk mengatasi salah tafsir. IGD terdapat tiga kategori derajat keparahan penyakit pasien, yaitu triase merah, triase kuning, dan triase hijau. Tekanan kepada tenaga kesehatan paling banyak berasal dari kategori triase merah, disusul dengan triase kuning dan kemudian triase hijau. Penilaian pasien dilakukan dengan cepat dan segera untuk mengetahui tingkat kegawatan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan Model Komunikasi Antarpribadi Joseph A DeVito. Informan pada penelitian ini ada 11 informan, pengambilan data dengan wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara dan observasi non partisipatif. Penentuan informan mengacu pada prinsip kesesuaian (appropriateness) dan kecukupan (adequacy) yang kemudian dilakukan analisis data dengan analisis konten. Hasil yang didapatkan yaitu tidak ada perbedaan pola komunikasi pada triase merah setiap shift. Terdapat perbedaan pola komunikasi triase kuning shift pagi dengan shift sore. Kemudian, tidak terdapat perbedaan pola komunikasi pada triase hijau shift pagi dengan shift malam. Informan mengakui bahwa derajat keparahan penyakit membuat adanya perbedaan dalam berkomunikasi. Peneliti menemukan bahwa perbedaan pola komunikasi selain dari tingkat keparahan penyakit juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pasien.

.....Health workers on duty at the emergency room have a 24-hour standby duty to treat patients whose number and severity cannot be predicted. In the interaction of health workers and patients in the emergency room, there must be agreement on every step of disease management. The agreement was built from communicating with each other. Through communication between health workers and patients with various backgrounds, good communication skills are needed to overcome misinterpretation. In the Emergency Room, there are three categories of patient severity, namely red triage, yellow triage, and green triage. Most of the pressure on health workers comes from the red triage category, followed by the yellow triage and then the green triage. Patient assessment is carried out quickly and immediately to determine the level of emergency. This research is a qualitative research with a case study approach and uses Joseph A DeVito's Interpersonal Communication Model. Informants in this study there were 11 informants, data collection by in-depth interviews using interview guidelines and non-participatory observation. The determination of informants refers to the principles of appropriateness and adequacy, which are then analyzed by means of content analysis. The results obtained are, there is no difference in communication patterns in the red triage for each shift. There are differences in the yellow triage communication pattern for the morning shift and the afternoon shift. Then, there are no differences in communication patterns in the green triage of the morning

shift and the night shift. Informants acknowledged that the degree of severity of the disease made a difference in communicating. Researchers found that differences in communication patterns apart from the severity of the disease were also influenced by the patient's education level.