

## INTISARI

**Latar Belakang:** Komunikasi merupakan salah satu akar penyebab terjadinya kesalahan pemberian tindakan medis dalam kejadian yang mengakibatkan kematian atau cedera yang serius (Wachter, 2012). Dalam pelayanan kesehatan, 70-80% kesalahan disebabkan dari buruknya komunikasi dan pemahaman dalam tim. Maka dari itu kolaborasi yang baik dapat meningkatkan keselamatan pasien (Rokhmah & Anggorowati, 2017). Komunikasi yang tidak efektif memiliki konsekuensi yang berpotensi negatif, untuk semua yang terlibat dalam proses pelayanan kesehatan (Vermeir et al., 2015).

**Tujuan penelitian:** 1). Mendeskripsikan pola komunikasi dokter jaga dengan DPJP. 2). Mengidentifikasi gaya komunikasi DPJP. 3). Mengidentifikasi gaya komunikasi dokter jaga. 4). Mengukur efektifitas komunikasi

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif kualitatif.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan:** Pola komunikasi antara dokter jaga dan DPJP yang ditemukan adalah pola komunikasi linier, interaktif dan transaksional. Pola komunikasi yang terbaik diterapkan adalah pola komunikasi transaksional. Dokter jaga dan DPJP dapat bertukar peran untuk memberikan pesan dan umpan balik. Dokter jaga harus menyesuaikan dengan gaya komunikasi yang berbeda-beda antara DPJP. Komunikasi dokter jaga dan DPJP belum efektif karena pemahaman belum berjalan dengan baik.

**Kesimpulan dan Saran:** Komunikasi dokter jaga dan DPJP masih harus diperbaiki. Ditemukan pola komunikasi linear, interaktif dan transaksional antara dokter jaga dan DPJP. Perbedaan pola komunikasi ini disebabkan oleh karakteristik personal dokter jaga dan DPJP. Terdapat gaya komunikasi yang sama antara dokter jaga dan DPJP, yaitu gaya komunikasi terstruktur. Gaya komunikasi lainnya terjadi karena pengalaman pribadi dokter jaga dan DPJP pada komunikasi sebelumnya. Belum ada perencanaan yang baik terhadap komunikasi dokter jaga dan DPJP. Sebagai saran, Rumah Sakit perlu menyediakan *medical assistant* bagi DPJP. Selain itu, diperlukan pelatihan untuk dokter jaga untuk meningkatkan kompetensi dokter jaga. Rumah sakit perlu mengadakan forum komunikasi bagi dokter jaga dan DPJP.

**Kata kunci:** Komunikasi efektif, hubungan interpersonal, pesan

## ABSTRACT

**Background:** *Communication is one of the root causes of errors in giving medical treatment that result in death or serious injury (Wachter, 2012). In health care, 70-80% of errors are caused by poor communication and understanding within the team. Therefore, good collaboration can improve patient safety (Rokhmah & Anggorowati, 2017). Ineffective communication has several potentially negative consequences, for all involved in the health care process (Vermeir et al., 2015).*

**Objective:** *1). Describing communication pattern between emergency doctor and Medical Specialist. 2). Identifying Medical Specialist's style of communication. 3). Identifying emergency doctors's style of communication. 4). Measuring communication effectiveness.*

**Method:** *This research uses descriptive qualitative method.*

**Research Result and Discussion:** *The communication pattern between the Emergency Doctor and the Medical Specialist was found to be linear, interactive and transactional. The best communication pattern applied is transactional communication. They can exchange roles to provide messages and feedback. The Emergency Doctor must adapt to the different communication styles between the Medical Specialist. The communication has not been effective because the understanding between both parties has not gone well.*

**Conclusion and Suggestion:** *The communication between attending physicians still needs to be improved. Linear, interactive and transactional communication patterns were found. The difference in communication patterns is caused by the personal characteristics of the attending physicians. There is a common communication style between the attending physicians, namely a structured communication style. Another style of communication occurs because of the personal experience of the attending physicians in the previous communication. There is no good planning for the communication between the attending physicians. As a suggestion, hospitals need to provide medical assistants. In addition, training for attending physicians is needed to improve their knowledge. Hospital need to hold a communication forum for all of attending physicians.*

**Keywords:** *Effective communication, interpersonal relationship, message*