

ABSTRACT

Aisyah, Evi. Reg. Number. 8196112010. Types of Barriers to Communication in Emergency Room between Nurse and Patient's Family in Doloksanggul Hospital. A thesis. Postgraduate School, English Applied Linguistics Study Program. State University of Medan, 2023.

This research deals with types of barriers to communication in emergency room between nurse and patient's family in Doloksanggul hospital. This research was conducted by using descriptive qualitative research. The objectives of this study were (1) to investigate the types of barriers to communication in emergency room between nurse and patient's family in Doloksanggul hospital (2) the occurrence of communication barriers between nurses and patients at Doloksanggul Hospital; and (3) To explain the reasons for communication barriers occurring. The data of this study was obtained from interview of conversation between nurses and patients' family. The results showed that (1) The types of communication barriers most frequently encountered in emergency room of the Doloksanggul Hospital 4 % related to process barriers, 32 % related to semantic barriers, 12 % related to physical and cultural barriers, 36 % related to psychological barriers, and 16 % related to perception. Then, the dominant type is related to psychological barriers. (2) it was found that 5 nurses that was interviewed by the researcher stated misunderstanding, misinterpretation, misinformation, and and incorrect feedback often happen as why the communication barriers occurs between nurses and patient's family at Hospital Doloksanggul. (3) environmental, culture factors, and miscommunication are the causes of barriers to communication occurred in Hospital at Doloksanggul.

Keywords: *Types barrier, communication, nurse, patient*



ABSTRAK

Aisyah, Ev. Nomor Reg. 8196112010. Jenis Hambatan Komunikasi di Instalasi Gawat Darurat antara Perawat dan Keluarga Pasien di RSUD Doloksanggul. Tesis. Sekolah Pascasarjana, Program Studi Linguistik Terapan Bahasa Inggris. Universitas Negeri Medan, 2023.

Penelitian ini membahas tentang jenis hambatan komunikasi di IGD antara perawat dan keluarga pasien di RSUD Doloksanggul. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui jenis hambatan komunikasi di ruang gawat darurat antara perawat dan keluarga pasien di RSUD Doloksanggul (2) terjadinya hambatan komunikasi antara perawat dan pasien di RSUD Doloksanggul; dan (3) Menjelaskan penyebab terjadinya hambatan komunikasi. Data penelitian ini diperoleh dari wawancara percakapan antara perawat dan keluarga pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Jenis hambatan komunikasi yang paling sering ditemui di IGD RSUD Doloksanggul 4% terkait dengan hambatan proses, 32% terkait dengan hambatan semantik, 12% terkait dengan hambatan fisik dan budaya, 36% terkait dengan hambatan psikologis. hambatan, dan 16% berhubungan dengan persepsi. Kemudian, tipe dominan terkait dengan hambatan psikologis. (2) ditemukan bahwa 5 perawat yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan sering terjadi salah paham, salah tafsir, salah informasi, dan umpan balik yang salah sehingga terjadi hambatan komunikasi antara perawat dan keluarga pasien di RSUD Doloksanggul. (3) Hambatan komunikasi dalam pelayanan keperawatan terjadi karena antara lain perbedaan kemampuan bahasa antara pasien dan perawat, perbedaan budaya, konflik dalam penanganan pasien, tekanan mental/emosional, persepsi, kesulitan berbicara dan mendengar, faktor lingkungan kerja, budaya kerja, dan kurangnya keterampilan berbicara juga menjadi penyebab hambatan komunikasi di RSUD Doloksanggul.

Kata kunci: *Jenis hambatan, komunikasi, perawat, pasien*

