

ABSTRAK

Sukedana, Putu (2025), *Analisis Efektivitas Manajemen Komunikasi Melalui Teach Back Technique Dalam Mencegah Terjadinya Komplain Medis Dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I: Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D. dan Pembimbing II: Dr Komang Krisna Heryanda, S.E., MM.

Kata-kata kunci: Efektivitas Manajemen Komunikasi, TBT, Komplain Medis, Kepuasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas manajemen komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam mencegah terjadinya komplain medis dan meningkatkan kepuasan pasien di UGD RSUD Kertha Usada. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Objek penelitian adalah UGD RSUD Kertha Usada dan subjek penelitian sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan yang akan memberikan informasi terkait penelitian. Informasi didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi awal menunjukkan bahwa manajemen komunikasi kepada pasien/keluarga pasien perlu dilakukan pembenahan dan mengetahui efektivitas manajemen komunikasi untuk menghindari komplain dan meningkatkan kepuasan. Dengan manajemen komunikasi menggunakan teknik *Teach Back Technique*, memastikan pasien dan keluarga pasien memahami apa yang disampaikan tenaga kesehatan, dengan meminta pasien atau keluarga pasien untuk mengulangi apa yang sudah dijelaskan untuk dijelaskan kembali dan tenaga kesehatan memastikan apakah yang disampaikan sebelumnya sudah benar dan dipahami oleh pasien/keluarga pasien. Teknik ini memiliki 4 tahapan yaitu menjelaskan, menilai, meminta klarifikasi dan memahami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi melalui TBT efektif membantu mengurangi potensial klien komplain, membantu meningkatkan kepuasan pasien dari aspek diagnosis, penyebab penyakit, pengobatan di UGD dan penanganan setelah di UGD serta dengan mengkombinasikan standar prosedur yaitu menjelaskan ke minimal 2 saksi keluarga pasien sehingga lebih efektif dan hubungan dokter-pasien menjadi lebih baik.

ABSTRACT

Sukedana, Putu (2025), Analysis of the Effectiveness of Communication Management Through the Teach-Back Technique in Preventing Medical Complaints and Improving Patient Satisfaction in the Emergency Department of Kertha Usada General Hospital. Thesis, Management Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and reviewed by my supervisor: Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D., and my supervisor: Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., MM.

Keywords: Effectiveness of Communication Management, TBT, Medical Complaints, Satisfaction

This study was conducted to determine the effectiveness of communication management through the Teach-Back Technique in preventing medical complaints and improving patient satisfaction in the Emergency Department of Kertha Usada General Hospital. The research design used was qualitative. The research object was the Emergency Department of Kertha Usada General Hospital, and the research subjects met the established criteria to provide information related to the study. Information was obtained through observation, interviews, and documentation. Initial observations indicate that communication management to patients/patients' families needs to be improved and to determine the effectiveness of communication management to avoid complaints and increase satisfaction. By managing communication using the Teach Back Technique, ensuring that patients and their families understand what the health workers convey, by asking the patient or patient's family to repeat what has been explained to be explained again and the health workers ensure whether what was previously conveyed is correct and understood by the patient/patient's family. This technique has 4 stages: explaining, assessing, asking for clarification and understanding. The results of the study showed that communication management through TBT effectively helps reduce potential client complaints, helps increase patient satisfaction from the aspects of diagnosis, causes of disease, treatment in the ER and post-ER treatment as well as by combining standard procedures, namely explaining to at least 2 witnesses, the patient's family so that it is more effective and the doctor-patient relationship becomes better.