

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keterampilan *softskill* dan *hardskill* yang baik diperlukan oleh setiap tenaga medis. Salah satu komponen *softskill* dalam *team* adalah komunikasi. Komunikasi merupakan studi yang mempelajari transmisi informasi. Menurut Subroto, dkk (2021) Komunikasi efektif memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan klien. Komunikasi yang baik antara pemberi layanan kesehatan dan klien dapat membantu membangun hubungan saling percaya dan memastikan informasi yang tepat disampaikan dengan jelas. Adanya komunikasi yang tidak baik menimbulkan terjadinya *medical error* maupun komplain dari pasien kepada fasilitas kesehatan maupun kepada tenaga kesehatan. Sedangkan tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap mutu pelayanan dan *patient safety*.

Keluhan merupakan ekspresi dari perbedaan harapan dan kenyataan yang ada. Menurut Prawiroharjo, dkk. (2020) jumlah tuntutan pasien/keluarganya terhadap pelayanan tenaga kesehatan semakin meningkat dan berbagai keluhan/komplain masyarakat terhadap layanan kesehatan sering ditemukan. Komplain layanan kesehatan dapat berdampak positif atau negatif terhadap nilai sebuah instansi kesehatan dimata masyarakat. Penting bagi instansi kesehatan untuk menyikapi komplain dengan serius dan menerapkan mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan pasien. Ini adalah kesempatan bagi instansi kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan memperbaiki hubungan dengan

pasien serta masyarakat umumnya. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan klien sangat penting karena dapat mempengaruhi kepatuhan klien terhadap perawatan dan pengobatan yang diberikan. Jika komunikasi efektif terjaga, klien lebih cenderung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pemberi layanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat berdampak positif pada hasil perawatan dan meningkatkan tingkat kepuasan klien.

Sebuah penelitian pada rumah sakit, data dari unit pengaduan rumah sakit terdapat jumlah komplain klien terhadap pelayanan rumah sakit yang mengalami peningkatan yaitu tahun 2014 sebanyak 79, tahun 2015 sebanyak 131, tahun 2016 sebanyak 156 dan tahun 2017 januari-juni sebanyak 75 komplain (Ariadi, Herman. 2019). Peningkatan keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, ini menjadi sebuah masalah serius yang perlu ditangani dengan urgensi. Penting untuk diingat bahwa mengatasi peningkatan keluhan pasien membutuhkan upaya kolaboratif dari semua pihak di rumah sakit. Diperlukan komitmen dan kesadaran pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Menurut penelitian dari Ajeng dkk (2019), waktu merespon suatu komplain tingkat 4 SAM (*Seriousness Assessment Matrix*) hanya mencapai 5%, hal ini berarti 95% tidak mencapai target dalam 2 jam merespon komplain. Sedangkan komplain tingkat 3 capaian waktu merespon mencapai 27%, tingkat komplain 2 sebesar 8%, dan tingkat komplain 1 tingkat capaian respon waktunya mencapai 0%. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI (2008) kepuasan pasien termasuk dari mutu pelayanan dalam rumah sakit. Merupakan hak masyarakat dalam hal ikut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003.⁴ Kunjungan pasien ke rumah sakit memberikan pengalaman tersendiri bagi pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan salah satunya di Unit Gawat Darurat (UGD).

Pelayanan di UGD mengharuskan pelayanan yang aman dan cepat terhadap kondisi kritis pasien dan menjadikan pengalaman pasien ketika dirawat di rumah sakit (Isabel et al, 2020). Selain itu pelayanan di UGD penuh tantangan karena pasien yang datang tidak sesuai ekspektasi atau tidak bisa diprediksi serta pasien biasanya dalam kondisi stress. Kondisi pasien sering dalam nyeri yang akut, lemah, hingga tidak sadar serta kondisi pasien maupun keluarganya yang khawatir akan dirinya atau keluarganya. Pasien di UGD meningkat drastis dan lingkungan yang begitu penuh tekanan membuat sering nasehat medis atau instruksi yang diberikan begitu cepat. Hal ini membuat permasalahan antara tenaga medis dan pasien/keluarganya dimulai seperti diagnosis, penyebab penyakit, pengobatan di UGD, dan penanganan setelah di UGD (Gijs Hesselink et al, 2022). Kondisi ini akan terekam melalui pengalaman pasien dirawat di rumah sakit.

Penelitian yang ada sebanyak 20% meneliti tentang komunikasi pada perawat, sementara pada dokter belum banyak dilakukan penelitian tentang hal tersebut sedangkan komunikasi di ruang UGD sangat krusial dijelaskan secara efektif dan efisien juga oleh dokter (Jonathan et al, 2017). Padahal komplain terbesar di ruang UGD paling besar kepada dokter (38.9%-40%), dokter spesialis (20,4%), kasir (6.7-13%), dan perawat (9.3%-20%). Komplain terbesar

dilakukan oleh pasien berusia 21-60 tahun mencapai 61-69.3% terutama pada pukul 16.00-00:00 (Suat et al, 2012; Isabel et al, 2020; Wong et al, 2007). Selain itu respek yang buruk dari team medis kepada pasien juga berpengaruh.

Komplain dari sudut pandang tenaga medis, adanya komplain dapat mempengaruhi kesehatan. 95% dokter mengalami stress saat adanya komplain. Hal ini juga menyebabkan terganggunya kehidupan professional dan personalnya sekitar 50% kasus. Hanya 25% stressnya hilang sepenuhnya setelah kasus ditutup.⁵ Komplain yang tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan terganggunya loyalitas pasien, keuntungan perusahaan, dan gambaran perusahaan atau rumah sakit karena berhubungan dengan pengalaman pasien ke rumah sakit yang menanganinya (Ajeng Fitri et al, 2019; Jonathan et al, 2017; Siti Fatonah & Heny Palupi, 2020). Sementara itu 40-80% dari pasien tidak paham tentang apa yang dikatakan oleh dokternya ketika pasien dan keluarganya pulang dari rumah sakit. Setengah dari informasi yang diingat oleh pasien dan keluarganya tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan sebelumnya (Cindy Farris, 2015).⁶ Sementara itu, pemahaman informasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit sangatlah penting untuk kedua belah pihak baik dari rumah sakit pemerintah maupun swasta terutama di UGD.

Unit Gawat Darurat merupakan pelayanan medis terutama kegawatdaruratan yang diberikan selama 24 jam sesuai kebutuhan dari pasien (Dita Andrayoni dkk, 2019). Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten Buleleng tahun 2020, terdapat 9 rumah sakit di Buleleng dengan rincian 3 dikelola oleh pemerintah daerah, 1 dikelola oleh TNI AD, dan 5 dikelola oleh swasta (Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng, 2020). Rumah sakit pemerintah dan swasta

yang menjalankan pelayanan UGD salah satunya RSUD Buleleng dan RSUD Kertha Usada. RSUD Buleleng memiliki *Bed Occupancy Ratio* (BOR) sebesar 39%, paling tinggi dibandingkan rumah sakit pemerintah lainnya yaitu RSUD Tangguwisia 38.2% dan RS Pratama Giri Emas 5.6%. Sedangkan untuk rumah sakit swasta RSUD Kertha Usada memiliki BOR paling tinggi yaitu 63.8% (Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng, 2021). BOR adalah persentase pemakaian tempat tidur dalam satuan waktu.

RSUD Kertha Usada merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki angka kunjungan ke UGD sebesar 15.928 orang selama tahun 2022. Jumlah ini meningkat dibandingkan 3 tahun sebelumnya yaitu sebesar 16.075 pasien tahun 2019, 13.230 tahun 2020, dan 11.937 tahun 2021 (Laporan Tahunan UGD RSUD KU, 2022). Sejak Juni 2021 hingga Desember 2022 tercatat 30 data pasien komplain. Sebagian besar komplain terjadi karena kurangnya pemahaman pasien atau keluarganya terhadap informasi yang diberikan oleh petugas (Laporan Tahunan Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan RSUD KU, 2022). Hal ini menjadi permasalahan yang bisa membahayakan atau merugikan pasien maupun pihak tenaga kesehatan maupun rumah sakit karena kurangnya pemahaman yang disampaikan bisa mengakibatkan komplain dan menurunnya kepuasan pasien/keluarganya. Permasalahan ini perlu dicarikan solusi melalui manajemen komunikasi yang efektif dan efisien.

Komunikasi adalah upaya untuk membuat pendapat/ide, menyatakan perasaan, agar diketahui atau dipahami oleh orang lain dan kemampuan untuk menyampaikan informasi/pesan dari komunikator ke komunikan melalui saluran/media dengan harapan mendapatkan umpan balik (Sari,

2020). Gangguan komunikasi dapat menyebabkan kesalahan terhadap penerimaan informasi. Etika komunikasi perlu diperhatikan dalam memberikan informasi terhadap lawan bicara. Dalam memberikan informasi kesehatan tujuan akhirnya adalah informasi yang disampaikan dapat dipahami melalui komunikasi yang efektif. Keterampilan komunikasi sangat penting untuk membangun hubungan baik dan memahami kebutuhan pasien. Budaya organisasi rumah sakit yang mengedepankan komunikasi efektif baik antar sesama tenaga kesehatan maupun dengan para pasien akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Khairani, Maya. Dkk. 2021). Komunikasi yang efektif juga melibatkan pendengaran aktif, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, dan sikap empati terhadap kebutuhan dan kekhawatiran klien. Hal ini dapat membantu mengurangi ketakutan, meningkatkan pemahaman, dan memastikan bahwa klien merasa didengar dan diperhatikan.

Teach Back Technique (TBT) merupakan salah satu manajemen komunikasi dengan cara memberikan informasi dan memberikan kesempatan penerima informasi menjelaskan ulang kepada pemberi informasi sehingga tercapai kesepahaman bersama. Teach-back merupakan komunikasi yang meminta pasien untuk mengulangi perkataan atau informasi yang diberikan oleh penyedia layanan dengan kata-kata sendiri, dengan tujuan lawan bicara dapat memahami apa yang sudah disampaikan oleh penyedia layanan (Kanang, 2021). Pada penelitian Centrella-Nigro & Alexander (2017) menyatakan bahwa metode teach back berdampak pada kepuasan pasien. Teknik ini adalah metode komunikasi yang dapat membantu pasien dalam mengingat dan memahami

informasi-informasi penting terkait layanan kesehatan berupa diagnosis, perawatan atau pengobatan yang sedang dijalani pasien serta metode ini dapat digunakan kapan saja saat berinteraksi dengan pasien atau keluarganya. Sayangnya manajemen komunikasi ini sangat jarang dilakukan karena lebih sering komunikasi yang terkesan satu arah tanpa memperdulikan kephahaman serta keterlibatan dalam mengambil keputusan medis.

Pemberian informasi dan komunikasi dominan diberikan oleh perawat atau dokter saat di UGD. Hal ini sesuai dengan data sumber daya manusia (SDM) dari Dinas Kesehatan Provinsi Bali tahun 2021 dengan jumlah tenaga kesehatan 4 besar yaitu tenaga penunjang 30.39%, perawat 26.31%, bidan 12,41% dan dokter umum 9.94%. Sedangkan penelitian di RSUD Jati Husada tahun 2014 semua *inform concent* diberikan oleh dokter (Dinas Kesehatan Provinsi Bali, 2021; Sekar Arum dkk, 2014). Tenaga penunjang jarang di UGD, Bidan di ruang bersalin atau ruang rawat inap terkait, sedangkan perawat dan dokter yang menangani awal di UGD. Penelitian tentang ini belum pernah dilakukan di Kabupaten Buleleng terhadap dokter-dokter di rumah sakit swasta dan pemerintah. Selain itu penelitian dari Margaret et al (2015) melalui wawancara terhadap pasien atau keluarga pasien di ruang gawat darurat menunjukkan TBT didukung oleh pasien maupun keluarga pasien, namun diperlukan penelitian lebih lanjut tentang efektivitas dari TBT di ruang gawat darurat.

Oleh karena begitu pentingnya manajemen komunikasi kepada pasien maupun keluarga pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menghindari komplain sehingga perlu dilakukan terus pembenahan. Manajemen komunikasi

melalui *Teach Back Technique* (TBT) menarik perhatian peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam Mencegah Terjadinya Komplain Medis dan Meningkatkan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada”.

Identifikasi Masalah

Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang begitu mahal serta pentingnya informasi kepada pasien maupun keluarganya menjadi perhatian serius untuk mencegah komplain dan meningkatkan kepuasan pasien. Dengan tingginya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan salah satunya di UGD sementara kenyataan yang ada dari penelitian yang ada masih perlu diperbaiki yaitu manajemen komunikasi efektif, waktu tunggu, dan empati dari tenaga medis. Komunikasi efektif menjadi permasalahan utama di UGD di saat pasien atau keluarga pasien kondisi gawat dan memerlukan penjelasan yang baik dan yang paling penting dipahami kedua belah pihak.

Penelitian tentang manajemen komunikasi belum pernah dilakukan terhadap dokter di Kabupaten Buleleng untuk rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah. RSUD Kertha Usada adalah rumah sakit swasta dengan pelayanan kasus gawat darurat paling banyak di Buleleng. Fokus permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah 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.

Batasan Masalah

Sesuai dengan isi pada latar belakang penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang diteliti yaitu pada efektivitas manajemen komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam mencegah terjadinya komplain medis dan meningkatkan kepuasan pasien.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas manajemen komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam mencegah terjadinya komplain medis di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada?
2. Bagaimana efektivitas manajemen komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam meningkatkan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada?
3. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan dan menurunkan komplain medis di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas manajemen komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam mencegah terjadinya komplain medis di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
2. Untuk mengetahui efektivitas manajemen komunikasi melalui *Teach Back Technique* dalam meningkatkan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

3. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan dan menurunkan komplain medis di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif keilmuan mengenai manajemen komunikasi dalam mencegah komplain dan meningkatkan kepuasan pasien di unit gawat darurat.

2. Manfaat praktis.

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi rumah sakit swasta dan pemerintah khususnya di unit gawat darurat seluruh Indonesia dalam mencegah komplain dan meningkatkan kepuasan pasien

Penjelasan Istilah

Beberapa istilah dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manajemen komunikasi adalah proses timbal balik informasi dengan memberikan signal, membujuk, atau memerintah. Menurut Parag Diwan, manajemen komunikasi merupakan proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Fifi Hasmawati, 2018).

2. Komplain medis adalah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan yang ada atau adanya ekspresi dari ketidaksesuaian harapan dan kenyataan dari produk jasa yang ada dari suatu pelayanan medis (Gugum dan Indah, 2020).
3. Kepuasan pasien adalah luaran tingkat perasaan pasien dari kesenjangan apa yang diharapkan terhadap layanan medis yang diberikan kepadanya (Yerry dkk, 2021; Hajjul Kamil, 2012).
4. *Teach Back Technique* (TBT) adalah metode dalam memastikan pemahaman pasien dari informasi yang diberikan oleh tenaga medis dengan cara meminta pasien atau keluarga pasien mengulang informasi yang diberikan sesuai dengan bahasa dan pemahamannya (Cindy Farris, 2015).
5. Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan pelayanan medis terutama kegawatdaruratan yang diberikan selama 24 jam sesuai kebutuhan dari pasien (Dita Andrayoni dkk, 2019)

Rencana Publikasi

Hasil dari penelitian ini direncanakan diajukan untuk dapat dipublikasikan pada Intisari Sains Medis Sinta 3 dengan link website: <https://isainsmedis.id/index.php/ism>.