

**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
Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen

Oleh
PUTU SUKEDANA
NIM 2129131025

PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis oleh Prita Sukulana ini telah diperiksa dan disetujui untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen

Sinjaya, 1 Agustus 2023
Pembimbing I



Prof. Prita Juhah Rahmawati, M. Bus., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

Pembimbing II



Dr. Komang Kresni Wirayuda, S.E., MM.
NIP. 198306212015041001

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Prita Sulandari ini telah dipertimbangkan di depan tim pengaji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tim Pengaji:

Ketua

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Teguhwathi, S.E., M.Si
NIP. 197611032004042001

Anggota

Dr. I Nengah Suwarnajaya, SE, M.Si
NIP. 198502282001121007

Anggota

Dr. Ni Made Ary Wikantini, SST.Par., M.Par
NIP. 198104062001112002

Anggota

Prof. Prita Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D.
NIP. 198603172002112001

Anggota

Dr. Kertung Krisna Heryonita, S.E., M.M.
NIP. 198309122001041001

Mengesahkan

Ordina Profesa Pascasarjana Unidiksha

Prof. Dr. I Dewa Gana Jungel, M.Pd
NIP. 19610110196051001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya submit sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dan Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam pendirian tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah serta etika akademik.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Jogyakarta, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

The block contains a handwritten signature in black ink and an official stamp. The stamp is rectangular with a yellow background and features the text 'METERAI TEMPEL' and 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' in red and black ink.

Prita Sakulana

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “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”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi yang sangat besar kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini dengan baik dan sesuai harapan.
2. Dr Komang Krisna Heryanda, S.E., MM, sebagai pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan sesuai harapan.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si dan Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par, sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. dr. I Wayan Parna Arianta, MARS selaku Direktur RSUD Kertha Usada yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis mendapat kesempatan untuk melakukan studi dan menyelesaikan tesis ini;
5. Jajaran staff Rumah Sakit Umum Kertha Usada, selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;
6. Dr. Ni Luh W. Sayang Telagawathi, M.Si, sebagai koordinator program studi Ilmu Manajemen, yang telah memberikan motivasi dan dukungan moral untuk dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan harapan;
7. Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah membantu selama menyelesaikan tesis ini;

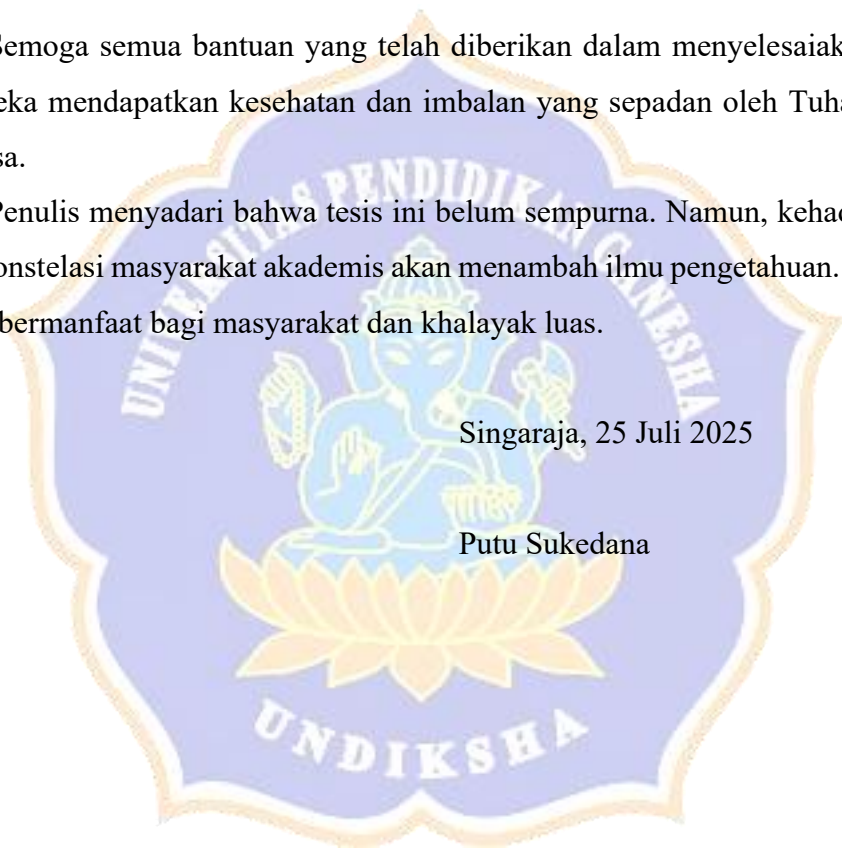
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan dalam hal memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Orang Tua penulis, yang sudah memberikan doa dan motivasi yang luar biasa dan pengorbanan baik secara metial dan non material, sehingga tesis ini dapat diselesaikan sesuai harapan
10. Keluarga besar penulis, yang sudah memberikan motivasi dan semangat untuk dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan harapan.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka mendapatkan kesehatan dan imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat dan khalayak luas.

Singaraja, 25 Juli 2025

Putu Sukedana



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Penjelasan Istilah	10
1.8 Rencana Publikasi.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Manajemen Komunikasi	12
2.2 Komplain Medis.....	15
2.3 Kepuasan Pasien	16
2.4 <i>Teach Back Technique</i>	17
2.5 UGD RSUD Kertha Usada	19
2.6 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.7 Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3 Waktu Penelitian.....	27
3.4 Prosedur Penelitian	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Efektivitas Manajemen Komunikasi melalui <i>Teach Back Technique</i> dalam Mencegah terjadinya Komplain Medis di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.....	36
4.2 Efektivitas Manajemen Komunikasi melalui <i>Teach Back Technique</i> dalam Meningkatkan Kepuasan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada	41
4.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Menurunkan Komplain Medis Medis di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada	45
BAB V PENUTUP	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	1



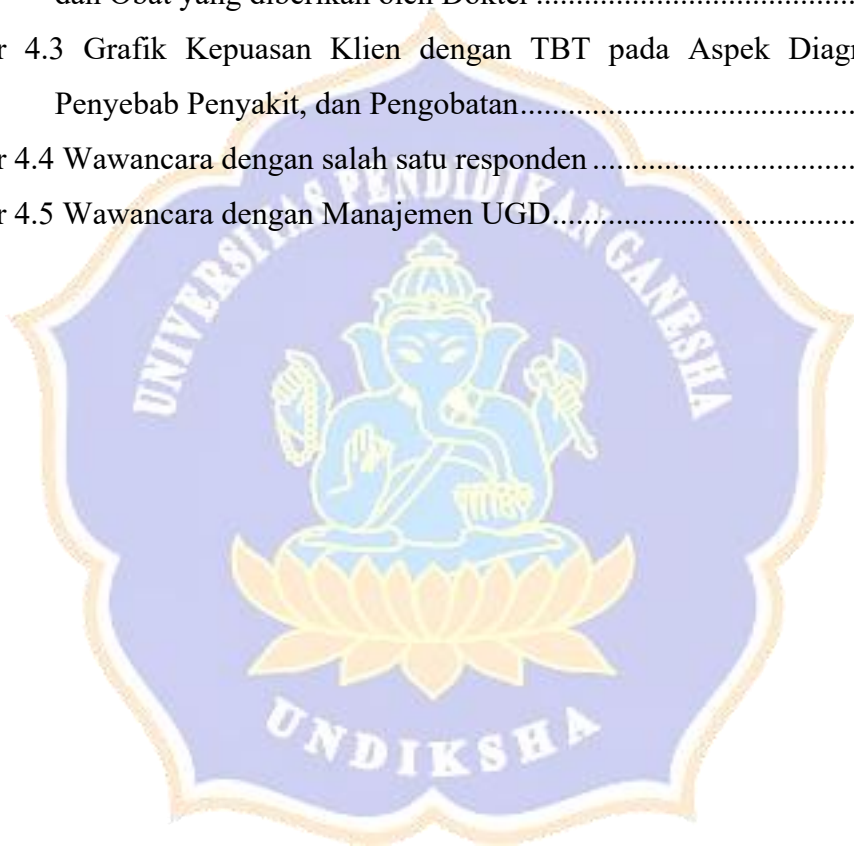
DAFTAR TABEL

	Halan
Tabel 2.1 Hubungan Manajemen dan Unsur-Unsur Komunikasi.....	13
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 2025.	27
Tabel 3.2 Skala Likert.....	30
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	31
Tabel 3.4 Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Rekapitan Wawancara Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dokter di UGD RSUD Kertha Usada	37



DAFTAR GAMBAR

	Halam
Gambar 2.1 Bagian-bagian Manajemen Komunikasi	15
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian	29
Gambar 3.2 Model Interaktif Miles dan Huberman	32
Gambar 4.1 Angka Kejadian Komplain Januari-Juni 2025	37
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Penjelasan Diagnosis, Penyebab, dan Obat yang diberikan oleh Dokter	41
Gambar 4.3 Grafik Kepuasan Klien dengan TBT pada Aspek Diagnosis, Penyebab Penyakit, dan Pengobatan	42
Gambar 4.4 Wawancara dengan salah satu responden	44
Gambar 4.5 Wawancara dengan Manajemen UGD	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Pengambilan Data

Lampiran 2. Surat Penerimaan Pengambilan Data

Lampiran 3. Surat Ijin Wawancara

