

## IDENTIFIKASI FAKTOR HAMBATAN KOMUNIKASI PADA REPEAT ANALISIS DI INSTALASI RADIOLOGI RSUP DR. M DJAMIL PADANG

Oktavia Puspita Sari<sup>1\*</sup>, Radhita Purwantari<sup>2</sup>

Program Studi DIII Radiologi Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : oktaviapuspitasaki@atro.unbrah.ac.id

### ABSTRAK

Pengulangan foto ronsen berpotensi meningkatkan perolehan dosis untuk pasien dan radiografer. Peningkatan dosis yang di terima oleh petugas dan pasien akan memperbesar kemungkinan peluang timbulnya efek biologi. Salah satu penyebab pengulangan ekposi foto ronsen adalah kesalahan faktor posisi dan pergerakan pasien. Kesalahan posisi dan pengulangan karena pergerakan di sebabkan adanya terjadinya kesalah pahaman pasien dalam menerjemahkan instruksi yang di berikan oleh petugas kepada pasien sebagai rangkaian tata laksana pemeriksaan radiologi . Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi pengulangan foto ronsen karena faktor posisi dan pergerakan pasien yang di sebabkan karena kesalahan pasien dalam menerjemahkan instruksi yang di berikan petugas. Penelitian berjenis kuantitatif, dilakukan di Instalasi Radiologi RSUP Dr.M.Djamil Padang pada bulan April 2022. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh dengan pengolahan data univariate. Hasil penelitian di peroleh bahwa 54,5% pengulangan foto ronsen di sebabkan karena hambatan komunikasi. Hambatan komunikasi di sebabkan petugas menggunakan bahasa daerah (minang). Penggunaan bahasa ibu ( bahasa Minang ) sebagai komunikasi petugas saat memberikan instruksi kepada pasien, selanjutnya pasien salah menterjemahkan instruksi yang menyebabkan pengulangan foto ronsen karena tidak dapat di gunkan menegakkan diagnose. RSUP Dr. M Djamil Padang salah satu rumah sakit rujukan di Sumatera Bagian Tengah, dengan karakteristik dengan pasien berasal tidak hanya dari Sumatera Barat, namun juga berasal dari Jambi, Bengkulu, dan Riau daratan. Pasien yang beasal dari luar Sumatera Barat memiliki bahasa daerah masing masing yang berbeda dengan bahasa Minang. Komunikasi yang di gunakan antara petugas dan pasien Upaya menghindari kesalahan pasien dalam menerjemahkan instruksi yang di berikan petugas, maka seharusnya petugas selalu menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar dengan volume yang dapat di dengar baik oleh pasien.

**Kata kunci** : pengulangan foto, komunikasi, bahasa

### ABSTRACT

*Repeated x-rays have the potential to increase dose recovery for both the patient and the radiographer. Increasing the dose received by staff and patients will increase the chances of biological effects occurring. One of the causes of repeated x-ray exposure is errors in the position and movement of the patient. Errors in position and repetition due to movement are caused by patient misunderstandings in translating the instructions given by the staff to the patient as a series of radiological examination procedures. This study aims to evaluate the repetition of x-rays due to patient position and movement factors which are caused by patient errors in translating instructions given by officers. This type of quantitative research was carried out at the Radiology Installation of Dr.M.Djamil Hospital Padang in April 2022. This research used a saturated sampling technique with univariate data processing. The research results showed that 54.5% of repeated x-rays were caused by communication barriers. Communication barriers are caused by officers using regional languages (Minang). The use of the mother tongue (Minang language) as the staff's communication when giving instructions to the patient, then the patient mistranslated the instructions which resulted in repeated x-rays because they could not be used to confirm the diagnosis. RSUP Dr. M Djamil Padang is one of the referral hospitals in Central Sumatra, with the characteristics of patients coming not only from West Sumatra, but also from Jambi, Bengkulu and mainland Riau. Patients who come from outside West Sumatra have their own regional language which is different from Minang language. In an*

*effort to avoid patient errors in translating instructions given by officers, officers should always use Indonesian properly and correctly at a volume that the patient can hear well.*

**Keywords:** *x ray exposed repetition, communication, language*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan PermenkesNo.129/MENKES/SK/II/2008 menyatakan rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat Menurut Permenkes No 1250/Menkes/SK/XII/2009, kebijakan jaminan mutu pelayanan kesehatan menjadi pedoman bagi semua pihak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan penunjang kesehatan khususnya pelayanan radiologi. Pendekatan mutu layanan kesehatan menjamin bahwa mutu layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien akan selalu memenuhi persyaratan mutu layanan kesehatan yang ditetapkan sehingga masyarakat yakin bahwa layanan kesehatan yang diberikan adalah layanan kesehatan yang bermutu (Pohan, 2010) Tujuan pengujian kendali mutu (AAPM, 2000) adalah untuk mendeteksi perubahan yang penting secara klinis yang dapat mengakibatkan menurun atau meningkatnya mutu gambar dalam pemberian radiasi. *Repeat Analysis Program (RAP)* Ini adalah proses terorganisir untuk mengkategorikan gambar yang ditolak dan mencari tahu sifat gambar yang diulang untuk meminimalkan atau menghilangkannya di masa depan RAP bertujuan untuk mengurangi pengulangan dan melaporkan efisiensi atau kurangnya kontrol kualitas dan protokol jaminan kualitas. Selanjutnya, departemen radiologi yang telah dikonversi ke pencitraan digital dapat memperoleh manfaat yang signifikan dengan memanfaatkan program analisis ulang (Awad, dkk, 2021).

Mengurangi angka pengulangan foto akan berdampak pada semakin rendah nya dosis radiasi yang diterima oleh pasien dan radiografer. Sekecil apapun dosis yang di terima pasien/ radiografer akan berpeluang pada timbulnya efek biologis yang tidak di inginkan. (Papp, 2011). Faktor Penyebab Pengulangan (*Repeat*) meliputi :

Kesalahan pengulangan akibat pergerakan pasien



**Gambar 1 Kesalahan akibat pergerakan pasien. (Yousef, 2013).**

Kesalahan pengulangan akibat posisi pasien



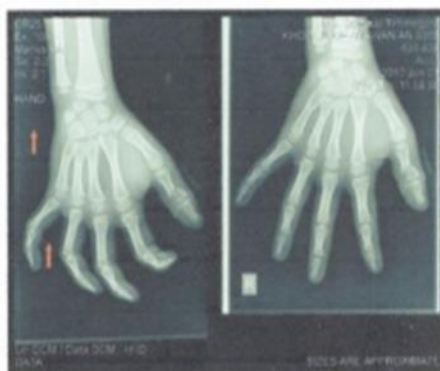
**Gambar 2 Kesalahan akibat posisi pasien. (Yousef, 2013).**

Kesalahan pengulangan akibat faktor eksposi



**Gambar 3 Kesalahan akibat faktor eksposi. (Yousef, 2013)**

- a. Kesalahan pengulangan akibat peralatan (*mechine error*)
- b. Kesalahan pengulangan akibat artifact, salah satunya artifact karena imaging plate



**Gambar 4 artefact yang disebabkan Imaging Plate. (Sari, 2017)**

Komunikasi merupakan cara menyampaikan informasi dan membuat diri sendiri dipahami oleh orang lain (Borkowski, 2013). Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterima. Kesalahan dalam menafsirkan pesan tersebut disebabkan karena persepsi yang berbeda. Seringkali sumber ketidakpuasan pasien

ditimbulkan oleh buruknya komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien (Rochmayanti, dkk, 2017). Hambatan Komunikasi merupakan Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). Demikian, pada hakikatnya kebanyakan dari gangguan yang timbul, bukan berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima) nya. Manusia sebagai komunikan memiliki kecendrungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator . (Nurdianti, 2014). 2014). Ada beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu : Hambatan dari proses komunikasi, meliputi hambatan dari pengirim pesan, hambatan dalam penyandian., hambatan media, hambatan dalam bahasa sandi, hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima, hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima / mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut. Selanjutnya hambatan psikologis merupakan Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Hambatan sosio-antro-psikologis, kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis antropologis-psikologis. Hambatan semantic, hambatan pada diri komunikator, salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*misinterpretation*) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*). Hambatan mekanis, dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Hambatan ekologis

Proteksi radiasi merupakan upaya untuk melindungi diri sendiri dan lingkungan terhadap bahayanya radiasi pengion, terdapat tiga prinsip dasar proteksi radiasi meliputi pengaturan waktu, pengaturan jarak, penggunaan perisai radiasi(Akhadi, 2000).

Tingkat pengulangan radiograf faktor komunikasi bisa tinggi terjadi pada institusi yang tidak peduli dengan proses akuisisi citra. Pencitraan berulang ini meningkatkan dosis radiasi pasien dan mengurangi prinsip menjaga paparan pasien terhadap radiasi pengion ke '*As Low As Reasonably Achievable*' (*ALARA*). Selain itu, gambar yang ditolak menurunkan efisiensi departemen dan kepuasan pasien, akibatnya meningkatkan biaya departemen Menurut (Atkinson, 2019).

Berdasarkan observasi, penyebab utama kegagalan dalam menghasilkan gambar dengan kualitas yang dapat diterima adalah hambatan komunikasi antara radiografer dengan pasien rata-rata 4% setiap bulannya, faktor ini menyebabkan pengulangan pemeriksaan karena pergerakan pasien, teknik pernapasan yang salah dan kesalahan posisi pasien. Pengulangan eksposi yang di sebabkan pergerakan pasien hampir sebagian besar di sebabkan karena pola komunikasi antara pasien dan radiografer yang tidak memahami instruksi yang di berikan oleh radiografer kepada pasien. Pola komunikasi antara radiografer dengan pasien yang tidak dapat di pahami dengan utuh oleh pasien menjadi salah satu penyebab foto di nyatakan gagal dan harus di ulang kebal.

## METODE

Penelitian ini berjenis *kuantitatif* dengan desain *deskriptif* bertujuan untuk mengetahui faktor determinan hambatan komunikasi antara petugas dengan pasien yang menjadi penyebab pengulangan foto. Penelitian di di lakukan di instalasi radiologi RSUP Dr. M Djamil Padang, bulan Februari sampai Maret 2022. Populasi penelitian adalah petugas(radiografer) instalasi radiologi sentral RSUP Dr. M Djamil Padang berjumlah 11 orang, dengan teknik *purposive sampling*. Intrumen penelitian yang di gunakan adalah angket/kuisoner yang di sebar dan di isi oleh semua responden. Selanjutnya di lakukan pengolahan data menggunakan analisis univariat.

**HASIL**

Penelitian di Instalasi Radiologi RSUP dr.M.Djamil Padang diawali dengan mengumpulkan keseluruhan data pengulangan ekposi yang terjadi, lalu dilakukan perhitungan. Selanjutnya dilakukan analisa pengulangan ekposi. Hasil pengulangan ekposi di lihat pada tabel 1

**Tabel 1 Persentase pengulangan ekposi per kategori**

Faktor Penyebab	Persen Pengulangan
Pergerakan pasien	23,43%
Posisi pasien	22,73%
Faktor ekposi	16,70%
<i>Machine error</i>	12,52%
<i>Artefact</i>	24,59%

Selanjutnya dilakukan analisa univariat pada angket berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan saat berkomunikasi dengan pasien yang telah diisi oleh petugas yang di analisa menggunakan univariate. Berikut adalah pengolahan kusioner mengenai komunikasi yang dilakukan oleh petugas di tampilkan pada tabel 2.

**Tabel 2 Hasil analisa univariate faktor penghambat komunikasi**

Faktor	Ya	Tidak
Peningkatan volume suara	72,7%	27,3%
Penggunaan kalimat sederhana	90,9%	9,1%
Penggunaan intonasi cepat	27,3%	72,7%
Penggunaan intonasi lambat	90,9%	72,7%
Penggunaan bahasa yang mudah dipahami (awam)	100%	0%
Penggunaan bahasa daerah (minang)	45,5%	54,5%
Menjelaskan akibat dari tidak mengikuti instruksi	100%	0%
Pemastian aba – aba diterima baik oleh pasien	100%	0%

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa radiografer di Instalasi Radiologi RSUP dr.M.Djamil Padang sebanyak 54,5% menggunakan bahasa daerah (minang) dalam berkomunikasi dengan pasien. RSUP dr.M.Djamil Padang sebagai rumah sakit umum pusat adalah tempat rujukan pasien dari berbagai daerah di Sumatera Barat dan sekitarnya. Keberadaan RSUP Dr M Djamil Padang menjadi rujukan untuk Sumatera Bagian tengah berpengaruh pada karakter pasien yang di layani. Propinsi sekitar yang merujuk pasien ke RSUP Dr M Djamil meliputi Jambi, Bengkulu, dan Sebagian Riau daratan yang berbatasan ke Sumatera Barat karena akses nya lebih dekat ke Sumatera Barat ( Padang) di bandingkan apabila pasien di rujuk ke ibukota propinsi masing masing. Propinsi sekitar yang merujuk pasien ke RSUP Dr M Djamil menggunakan bahasa yang beragam, di antaranya bahasa Bengkulu, Jambi dan Riau daratan yang berbeda dialek dan makna dengan bahasa daerah Minangkabau. Hal ini akan berakibat saat radiografer memberikan bahasa instruksi dalam berkomunikasi dengan pasien ketika menggunakan Bahasa Minangkabau, pasien tidak memahami makna instruksi yang di berikan , akibatnya pasien tidak mengikuti instruksi yang di berikan radiografer. Instruksi pemeriksaan yang tidak dilakukan oleh pasien pemeriksaan ronsen berakibat banyak pengulangan foto khususnya pasien yang bergerak saat pemeriksaan ronsen yang mengakibatkan gambar ronsen kabur. Kesalahan dalam menerjemahkan instruksi yang di berikan radiografer mengenai posisi yang harus di lakukan. Apabila foto tidak di ulang maka tidak akan mampu di gunakan untuk menegakkan diagnose , hal ini sejalan dengan penelitian Larasati, 2019, bahwa komunikasi bertujuan untuk memudahkan

penegakkan diagnosis. Hal ini sejalan dengan Rocmayanti 2017, bahwa radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan radiologi harus mampu menjelaskan instruksi dengan jelas bahasa yang mudah dipahami, sehingga mengurangi rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan, karena apabila pasien mengalami rasa takut/cemas akan berakibat kurang kooperatif untuk mengikuti instruksi yang berakibat pengulangan foto/eksposi. Menghindari pengulangan foto karena faktor komunikasi juga akan mengurangi dosis yang di terima oleh pasien (Ria Puji Lestari, 2017)

Menurut Suryani (2014), komunikasi berperan dalam kesembuhan klien, berhubungan dalam kolaborasi yang dilakukan perawat dengan tenaga kesehatan lainnya, dan juga berpengaruh pada kepuasan klien dan keluarga. Kemampuan berkomunikasi petugas, apabila baik tetapi tidak didorong oleh kebijakan rumah sakit secara otomatis petugas akan malas dan lalai untuk menjalani komunikasi efektif. Pengaruh kebijakan yang diberikan rumah sakit memberikan efek yang begitu besar sehingga menjadi kekuatan yang harus di ikuti oleh petugas, berjalan nya komunikasi efektif dikarenakan kebijakan yang mengikat perawat (Tiara Rahel Tampubolon, 2019). Di Rumah sakit Dr. M Djamil perlu di buat aturan yang mengikat bahwa seluruh petugas menyertakan bahasa Indonesia dalam komunikasi dengan pasien.

Menurut Suryani (2014), komunikasi berperan dalam kesembuhan klien, berhubungan dalam kolaborasi yang dilakukan perawat dengan tenaga kesehatan lainnya, dan juga berpengaruh pada kepuasan klien dan keluarga.

## KESIMPULAN

Salah satu faktor komunikasi yang menjadi penyebab tingginya pengulangan foto karena penggunaan bahasa daerah saat berkomunikasi dengan pasien, yaitu sekitar 54,5 % pasien tidak memahami makna instruksi yang di berikan oleh radiografer ke pasien karena radiografer menggunakan bahasa daerah. Berdasarkan fungsinya sebagai sentra rujukan di Sumatera Bagian Tengah, maka pasien yang ada di RSUP Dr M Djamil tidak hanya berasal dari daerah Sumatera Barat, sehingga saat radiografer menggunakan instruksi dalam bahasa Minangkabau pasien tidak memahami makna instruksi tersebut akibatnya foto ronsen harus di ulang kembali karena tidak informatif untuk penegakkan diagnosa.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan segalan bantuan baik moril maupun material sehingga penelitian ini dapat terlaksana, kepada Rektor Universitas Baiturrahmah, Dekan Fakultas Vokasi, Ka. Instalasi Radiologi RSUP DR. M Djamil, seluruh rekan rekan Radiografer Instalasi Radiologi RSUP Dr. M Djamil Padang

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhadi, Mukhlis, (2000). Dasar-Dasar Proteksi Radiasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- American Association of Physicists in Medicine (AAPM). 2000. *Basic Quality Control in Diagnostic Radiology*. AAPM Report No. 74, USA
- Borkowski, Nancy. (2015). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Bushong, S. C. (2013). *Radiologic Science For Technologists: Physics, Biology, and Protection, Tenth Edition*, St. Louis: Mosby
- David B. Larson, Craig M. Froehle, Neil D. Johnson, Alexander J. Towbin. (2014). Komunikasi dalam Radiologi Diagnostik Memenuhi Tantangan Kompleksitas, *AJR*:203, November 2014.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar*

- Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). Permenkes No.1250/Menkes/SK/XII/2009 tentang Pedoman *Kendali Mutu (Quality Control) Peralatan Radiodiagnostik*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Effandilus, Eka Trio. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Padang: Universitas Baiturrahmah
- Fathi Awad, Fathalrahman Al Naem, Afrah Gemea, Nehad Wedaa, Zeinab Mohammed and Samah Tag Elser. (2021). X-Ray Film Reject Analysis in Radiology Departments of Port Sudan Hospitals. *International Journal of Radiology and Imaging Technology*, Volume 7 2021, 7:072
- Lloyd, Peter J. 2001. *Quality assurance workbook for radiographers & radiological technologists*. Geneva: WHO
- MD. Hunter, Mihra S. Taljanovic, MD. (2003). Foreign Bodies. f Volume 23 Number 3
- Miguel C , Barros FS , Tilly JG , Fontoura FD, Sowek LF, Saskoski GVR. (2015). Analisis Film Radiografis Ditolak Di Rumah Sakit Besar.
- Notoatmodjo, Soekidjo.(2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurdianti, Siti Rahma. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2014, 2 (2): 145-159 ISSN 0000-0000, [ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)
- Papp, Jeffery. (2006). *Quality Management In The Imaging Science*. USA: Mosby
- Rochmayanti, Dwi, dkk (2017) Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiolog. *Jurnal LINK*, 13 (2), 2017, 28 – 3
- Sari, Oktavia Puspita. (2010). *Proteksi Radiasi*. Padang: universitas baiturrahmah
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- William K. Antwi, Kofi Adesi Kyei, Lily NA Quarcoopome. (2014). Efektivitas Komunikasi Multikultural antara Radiografer dan Pasien dan Dampaknya Terhadap Hasil Ujian. Penerbit Narain Lisensi Pvt. Ltd. (NPPL).