

ABSTRAK

Komunikasi menjadi faktor yang menentukan baik buruknya mutu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator pelayanan yang bermutu di rumah sakit. Ketika berkonsultasi, dokter diharapkan mendengarkan dan tidak tergesa-gesa sehingga dapat memperhatikan keluhan pasien dengan baik. Keberhasilan komunikasi interpersonal akan menimbulkan rasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dokter-pasien terhadap kepuasan pasien di RSUD Cilacap. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survei. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang didapatkan dari kuesioner. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *probability sampling* dengan menggunakan *random sampling*. Uji analisis menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 23. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, dibuktikan dengan hasil perhitungan t hitung lebih besar dibandingkan t tabel yaitu sebesar $13,040 > 1,661$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Tingkat hubungan antar variabel tergolong kuat dengan nilai koefisien 0,796 yang terletak pada interval 0,60 – 0,799. Hasil koefisien determinasi (R^2) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dokter-pasien dapat memengaruhi kepuasan pasien sebesar 63,4%. Sebesar 36,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci: Komunikasi interpersonal, Dokter, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Communication is a factor that determines the good and bad quality of service and patient satisfaction is an indicator of quality service in the hospital. When consulting, doctors are expected to listen and not rush so that they can pay attention to patient complaints well. Successful interpersonal communication will lead to a sense of satisfaction. This study aims to determine how much influence doctor-patient interpersonal communication has on patient satisfaction at RSUD Cilacap. The type of research used is quantitative research with survey methods. The data source used is primary data obtained from questionnaires. The sampling technique in this study is probability sampling technique using random sampling. Test analysis using SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 23 software. The results showed a significant influence between variable X and variable Y, evidenced by the calculation results of t count greater than t table, which was $13.040 > 1.661$, so H_0 was rejected and H_a was accepted. The level of relationship between variables is strong with a coefficient value of 0.796 located in the interval 0.60 – 0.799. The results of the coefficient of determination (R^2) explain that doctor-patient interpersonal communication can affect patient satisfaction by 63.4%. 36.6% was influenced by other factors.

Keywords: Interpersonal communication, Doctor, Patient Satisfaction.