

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM AHMAD YANI SURABAYA

Komunikasi merupakan hal yang penting untuk memengaruhi mutu pelayanan serta ditujukan agar mengubah perilaku pasien dalam rangka mencapai kesehatan optimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah adanya komunikasi yang terjalin antara dokter dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Penelitian ini menggunakan total sampling yang berjumlah 121 responden yang berada di unit rawat jalan. Variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang terdiri dari (*respect, empathy, audible, clarit, humble*) dan kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner secara online dengan menggunakan google form. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (77,7%) responden merasa puas. Dan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel *respect, empathy, audibel, clarity, humble* terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dengan nilai signifikansi 0,005 ($p < 0,05$).

Simpulan dalam penelitian ini bahwa ada pengaruh komunikasi interpersonal dokter terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Saran yang diberikan peneliti adalah diharapkan rumah sakit agar secara terus menerus melakukan evaluasi terhadap pelayanan komunikasi interpersonal dokter dan pasien dengan mengaktifkan media informasi yang familiar seperti whatsapp atau line untuk menampung saran dan kritik dari pasien atau keluarga pasien.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit