

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
(STUDI KORELASI PADA PASIEN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT
HASAN SADIKIN BANDUNG)**

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kemampuan komunikasi interpersonal dokter yang kurang relevan dengan usaha jasa pelayanan kesehatan. Komunikasi interpersonal dokter merupakan bagian pelayanan yang menjadi indikator kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, studi korelasional. Jumlah populasi pasien kelas III sebanyak 261 orang, dan sampel sebanyak 72 responden, menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dianalisis menggunakan garis kontinum dan analisis regresi linier berganda yakni, secara simultan dan secara parsial. Pengujian hipotesis menggunakan Uji F, H1 diterima, terdapat pengaruh antara dua variabel. Tanggapan responden mengenai variabel komunikasi interpersonal mendapat skor aktual yang berada dalam rentang kategori sangat tinggi atau dinilai sangat baik, dan tanggapan responden mengenai variabel tingkat kepuasan pasien, diketahui dari skor aktual yang berada dalam rentang skor kategori tinggi. Berdasarkan temuan dan analisis dari olah data diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel tingkat komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien secara simultan (bersama-sama). Artinya semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal dokter maka semakin tinggi kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III Hasan Sadikin Bandung. Rekomendasi yang disarankan yakni diadakannya pembinaan dan kajian lebih lanjut agar meningkatkan kualitas kompetensi komunikasi interpersonal bagi dokter di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan.

**THE INFLUENCE OF DOCTOR'S INTERPERSONAL COMMUNICATION
AGAINST PATIENT SATISFACTION LEVEL
(CORRELATIONAL STUDY ON INPATIENT CLASS III AT HASAN SADIKIN
HOSPITAL BANDUNG)**

ABSTRACT

The research was distributed by doctor's interpersonal communication skill problem which are less relevant to the efforts of the health services. Doctor's interpersonal communication is part of the services that becomes a patient satisfaction indicator. This research aims to know the influence of doctor's interpersonal communication against patient's satisfaction rate in hospitalization class III Hasan Sadikin Hospital, Bandung. The method in this research using quantitative methods, correlational study. Population numbers of patient in Class III as much as 261 people, and 72 samples of respondents, using simple random sampling method. The data were analyzed using the continuum line and multiple linear regression analysis that is, simultaneously and partially. Hypothesis testing using the F-Test, accept H₁, there is influence between the two variables. The responses of the respondents regarding the interpersonal communication variable get the actual score which is in the range of fantastic category or rated excellent, and the responses of the respondents regarding patient satisfaction level variables, known from the actual score which is in the range of high categories score. Upon the findings and analysis of process data note that there is a significant influence of the variable levels of interpersonal communication towards patient satisfaction levels simultaneously (together). This means that the higher interpersonal communication skills of doctors then the higher patient satisfaction in Hospitalization Class III Hasan Sadikin Bandung. The suggested recommendations that is hold the coaching and further studies in order to improve the quality of interpersonal communication skill for doctors at Hasan Sadikin Hospital in Bandung.

Keyword : Interpersonal Communication, Satisfaction