

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS KOMUNIKASI ANTARA DOKTER KE PASIEN, KEPERCAYAAN PASIEN PADA DOKTER DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GATOEL MOJOKERTO

Oleh:

Renny Padma Prihatini, Sentot Imam Suprpto, Ratna Wardani
Universitas Strada Indonesia Email: rennypadma@gmail.com

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Jumlah populasi sejumlah 306 responden dan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik *Purposive Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki komunikasi antara dokter dengan pasien kategori baik sebanyak 54 responden (54,0%). Hampir separuh responden memiliki kepercayaan kategori baik sebanyak 48 responden (48,0%). Sebagian besar responden memiliki mutu pelayanan kategori cukup sebanyak 56 responden (56,0%). Sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori cukup puas sebanyak 53 responden (53,0%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto dengan besaran pengaruh 92,9%. Komunikasi efektif antara dokter dan pasien, meliputi mendengarkan, penjelasan jelas, dan empati, meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Kepercayaan pada dokter, dibangun melalui kompetensi, komunikasi baik, dan empati, serta mutu pelayanan yang andal, tanggap, dan empatik, sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pelatihan berkelanjutan untuk tenaga medis dalam keterampilan komunikasi dan empati, serta peningkatan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan, sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Komunikasi & Mutu Pelayanan