

ABSTRAK

ANALISIS KOMUNIKASI EFEKTIF DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWATINAP DI RUMAH SAKIT IMELDA PEKERJA INDONESIA TAHUN 2021

ADINDA AYU TEMASHIERA
173311070030

Salah satu langkah memperbaiki mutu pelayanan di rumah sakit adalah dengan memperhatikan komunikasi petugas kesehatan dalam hal ini adalah dokter. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi efektif dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021.

Desain penelitian ini menggunakan survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian ini sebagian pasien rawat inap yang berkunjung di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia sebanyak 226 pasien dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara statistik chi-square dan regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *respect* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021. Ada pengaruh *humble* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021, ada Menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021, ada s pengaruh *audible* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021, ada pengaruh *clarity* terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2021 adalah variabel *humble*.

Saran dalam penelitian ini yaitu Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam membuat kebijakan atau standar operasional prosedur komunikasi efektif antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien yang berkunjung di rumah sakit.

Kata Kunci : **Komunikasi Dokter, Kepuasan Pasien**

ABSTRACT
ANALYSIS OF EFFECTIVE DOCTOR COMMUNICATION ON SATISFACTION OF
IN-HOSPITATED PATIENTS IN
HOSPITAL IMELDA INDONESIAN WORKERS
IN 2021

ADINDA AYU TEMASHIERA
173311070030

One of the steps to improve the quality of service in hospitals is to pay attention to the communication of health workers in this case is a doctor. This study aims to analyze the doctor's effective communication on the satisfaction of inpatients at the Imelda Indonesian Workers Hospital in 2021. The design of this study used an analytical survey with a cross sectional study design. The sample in this study were some 226 inpatients who visited Imelda Workers Hospital in Indonesia using purposive sampling technique. Data collection was done by using a questionnaire. Data were analyzed statistically by chi-square and logistic regression. The results showed that there was an effect of respect on the satisfaction of inpatients at the Imelda Indonesian Workers Hospital in 2021. There was a humble effect on the satisfaction of inpatients at the Imelda Indonesian Workers Hospital in 2021, there was an analysis of the effect of empathy on the satisfaction of inpatients at home. Imelda Hospital for Indonesian Workers in 2021, there is an audible effect on patient satisfaction at Imelda Hospital for Indonesian Workers in 2021, there is a clarity effect on satisfaction for inpatients at Imelda Hospital for Indonesian Workers in 2021. The most influential variable on patient satisfaction stay at Imelda Hospital for Indonesian Workers in 2021 is a humble variable. Suggestions in this study are that the results of this study can be used as input in making policies or standard operating procedures for effective communication between health care providers and patients visiting hospitals.

Keywords: Doctor Communication, Patient Satisfaction