

## **ABSTRAK**

Tingginya harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bermutu menuntut agar tenaga medis memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Peran dokter sebagai penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara langsung di rumah sakit. Komunikasi efektif yang terjadi antara dokter dan pasien adalah komunikasi yang terciptanya rasa nyaman pasien dengan pengobatan yang diberikan dokter, faktor perilaku dokter terhadap pasien, kemampuan dokter untuk mendapatkan dan menghormati perhatian pasien, tersedianya informasi yang tepat dan timbulnya empati serta membangun kepercayaan pasien merupakan kunci yang menentukan dalam kenyamanan yang baik dengan terapi medis pada pasien dalam pelayanan kesehatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh komunikasi interpersonal dokter terhadap kepuasan pasien di RSPAL dr. Ramelan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian menggunakan studi deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSPAL dr. Ramelan pada bulan Agustus 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang ada di poliklinik bedah, orthopedy, THT dan kandungan sebanyak 60 pasien. Data di analisis menggunakan metode multinomial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima prinsip komunikasi interpersonal ditemukan bahwa hanya prinsip keterbukaan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Disarankan kepada pihak RSPAL dr. Ramelan untuk lebih memperhatikan mutu pelayanan dari segi komunikasi baik antara dokter dengan pasien maupun tenaga kesehatan lainnya, dan kepada dokter yang bertugas lebih meningkatkan prinsip keterbukaan saat menjalin komunikasi dengan pasien.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, kepuasan, dokter.

## **ABSTRACT**

*The high expectations of the community for quality health services in hospitals require medical personnel to provide high-quality services. The role of doctors as health care providers can increase patient satisfaction directly in hospitals. Effective communication that occurs between doctors and patients is communication that creates a sense of comfort for the patient with the treatment given by the doctor, the doctor's behavioral factors towards the patient, the doctor's ability to get and respect the patient's attention, the availability of appropriate information and the emergence of empathy and building patient trust are key factors determine in good comfort with medical therapy in patients in health care. The purpose of this study was to identify the effect of doctor's interpersonal communication on patient satisfaction at RSPAL dr. Ramelan. This type of research is a quantitative research with a research design using a descriptive study. The population in this study were all outpatients at RSPAL dr. Ramelan in August 2022. The sample in this study were outpatients in the surgical, orthopedic, ENT and obstetrics polyclinic as many as 60 patients. The data were analyzed using the multinominal method. The results showed that of the five principles of interpersonal communication it was found that only the principle of openness affected patient satisfaction. It is recommended to the RSPAL dr. Ramelan to pay more attention to the quality of service in terms of communication between doctors and patients and other health workers, and to doctors on duty to further improve the principle of openness when communicating with patients.*

*Keywords: interpersonal communication, satisfaction, doctor.*