JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.4, No.4, September 2024

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[1], Sentot Imam Suprapto[2], Ratna Wardani[3]
[1,2,3]Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Direktorat Pasca Sarjana, Universitas Strada Indonesia, Kediri
Email: [1]novi.welyawati@gmail.com

Article History:
Received: 20-07-2024
Revised: 02-08-2024
Accepted: 22-08-2024

Keywords:
Trust, Satisfaction, Communication & Service Quality

Abstract: *Patient satisfaction is an important indicator of the quality of health services provided by a hospital. The aim of this research is to analyze the influence of the quality of communication between doctors and patients, patient trust in doctors and quality of service on outpatient satisfaction at Gatoel Hospital, Mojokerto. The design of this research is quantitative observational research with a cross sectional approach with the focus of the research directed at analyzing the influence of the quality of communication between doctors and patients, patient trust in doctors and quality of service on outpatient satisfaction at Gatoel Hospital Mojokerto. The total population is 306 respondents and the sample is 100 respondents taken using the Purposive Sampling technique. The findings showed that the majority of respondents had good communication between doctors and patients, namely 54 respondents (54.0%). Almost half of the respondents had good category trust as many as 48 respondents (48.0%). Most of the respondents had sufficient service quality, 56 respondents (56.0%). Most respondents had the satisfaction category of quite satisfied, as many as 53 respondents (53.0%). Based on the results of the Multiple Linear Regression analysis, it shows that with a p-value of 0.000 < 0.05, H1 is accepted so it can be concluded that simultaneously there is an influence on the quality of communication between doctors and patients, patient trust in doctors and quality of service on outpatient satisfaction in hospitals. Gatoel Mojokerto with an influence size of 92.9%. Effective communication between doctors and patients, including listening, clear explanations, and empathy, improves patient understanding and adherence to treatment. Trust in doctors, built through competence, good communication and empathy, as well as reliable, responsive and empathetic service quality, greatly influences patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Menurut penelitian oleh (Jatmiko, 2018) kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil klinis, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pasien selama menerima perawatan, termasuk interaksi dengan tenaga medis, waktu tunggu, dan kenyamanan fasilitas. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, mengukur dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Penilaian kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di Indonesia menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan Survei Kepuasan Pasien yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2022, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di seluruh Indonesia menunjukkan variasi yang signifikan antara berbagai rumah sakit dan wilayah. Survei ini melibatkan lebih dari 10.000 responden dari berbagai rumah sakit umum dan swasta di seluruh Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa 60% pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sementara 20% merasa cukup puas dan 20% merasa kurang puas. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi mutu pelayanan, kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kenyamanan fasilitas, kepercayaan dan kemudahan akses layanan (Silitonga, 2018).

Pada tahun 2023, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto melakukan survei kepuasan pasien rawat jalan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini melibatkan 500 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak dari berbagai poliklinik, termasuk poliklinik umum, spesialis, dan layanan diagnostik. Dari hasil survei, didapatkan bahwa 68% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 20% pasien menyatakan cukup puas, dan 12% pasien merasa kurang puas. Meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal peningkatan komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien.

Penelitian oleh (Indarto, 2015) juga menekankan bahwa faktor-faktor seperti kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kejelasan informasi medis yang diberikan, dan sikap ramah serta empati dari staf medis berperan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Di lingkungan rawat jalan, di mana interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan sering kali singkat namun kritis, memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dirancang untuk memenuhi standar tertinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, dengan menggunakan temuan dari literatur sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien juga menjadi faktor kunci. Penelitian oleh (Wulandari, A et al., 2020) menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan mendapatkan penjelasan yang jelas dari dokter lebih cenderung merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Studi ini juga mengungkapkan bahwa sikap ramah dan empati dari staf medis dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap keseluruhan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas komunikasi yang baik

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

antara dokter dan pasien secara positif mempengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien untuk lebih memahami kondisi kesehatan mereka, serta memberikan informasi yang jelas mengenai diagnosis, pengobatan, dan prosedur medis yang akan dilakukan, sehingga pasien merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Penelitian lain oleh (Aulia et al., 2021) juga menyoroti pentingnya kualitas komunikasi dokter-pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Pasien yang merasa didengar, dipahami, dan dihargai oleh dokter cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif selama perawatan mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan hasil klinis yang lebih baik.

Menurut (Amrizal, 2014), kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil klinis yang diperoleh, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan selama menerima perawatan, termasuk interaksi dengan tenaga medis dan kualitas komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi yang baik mencakup kemampuan dokter untuk mendengarkan keluhan pasien dengan empati, memberikan penjelasan yang jelas dan menyeluruh tentang diagnosis dan rencana pengobatan, serta menjawab pertanyaan pasien dengan cara yang dapat dimengerti.

Kepercayaan pasien terhadap dokter juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian oleh (Susanto, 2020) menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap dokter terkait erat dengan tingkat kepuasan pasien. Kepercayaan ini dibangun melalui interaksi yang konsisten, kompetensi medis yang ditunjukkan oleh dokter, serta rasa hormat dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Ketika pasien merasa bahwa dokter mereka dapat diandalkan dan memiliki kepentingan terbaik untuk kesejahteraan mereka, mereka cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian oleh (Rahayu Astri Pratiwi et al., 2021) menemukan bahwa hubungan yang baik antara pasien dan dokter, yang didasarkan pada saling percaya, penghargaan, dan komunikasi yang efektif, memiliki dampak yang positif terhadap persepsi pasien terhadap kepuasan rawat jalan. Ketika pasien merasa didengar, dipahami, dan diperlakukan dengan hormat oleh dokter mereka, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki keyakinan yang lebih besar dalam kemampuan dokter untuk memberikan perawatan yang efektif.

Mutu pelayanan secara keseluruhan, termasuk aspek-aspek seperti kenyamanan fasilitas, efisiensi proses administrasi, dan sikap ramah dari staf medis, juga memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian oleh (Widayanti et al., 2020) menemukan bahwa kenyamanan fisik di rumah sakit, seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, dan efisiensi layanan administrasi, berkontribusi signifikan terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima. Rumah sakit yang mampu menyediakan lingkungan yang nyaman dan proses pelayanan yang efisien cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pasien mereka. Penelitian oleh (Suci Fitria et al., 2021) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Studi ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan rawat jalan cenderung mengalami tingkat kepuasan yang tinggi terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, memahami bagaimana kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kepercayaan pasien pada dokter, dan mutu pelayanan secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan sangatlah penting. Dengan menggunakan temuan dari literatur sebagai dasar, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor tersebut dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi rumah sakit dalam upaya mereka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan memperkuat reputasi Rumah Sakit Gatoel Mojokerto sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul. Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional.* Teknik pengumpulan data menggunakkan kuesioner sedangan metode analisis data yang di gunaan yaitu analisis regresi menggunakkan SPSS. Populasi dari penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto sejumlah 306 orang per bulan. Penelitian ini mnggunakan Teknik purposive sampling dalam menentukan samper sehingga terdapat 100 reponden.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Komunikasi Antara Dokter Ke Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* 0,000 < 0,05 maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya dalam layanan rawat jalan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien mengenai kondisi kesehatan mereka, pengobatan yang diberikan, serta instruksi medis yang harus diikuti. Menurut penelitian oleh Sari dan Nugroho (2022), komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, dan memperkuat hubungan antara dokter dan pasien.

Kualitas komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk keterampilan komunikasi dokter, bahasa tubuh, empati, dan keterbukaan. Studi oleh Setiawan dan Prasetyo (2023) menemukan bahwa dokter yang mampu mendengarkan dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, dan menunjukkan empati cenderung mendapatkan penilaian yang lebih tinggi dari pasien. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, faktor-faktor ini sangat relevan dalam menentukan kepuasan pasien rawat jalan, mengingat interaksi antara dokter dan pasien sering kali singkat namun krusial.

Penelitian oleh Lestari dan Wulandari (2021) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

dipahami dan mendapatkan penjelasan yang memadai tentang kondisi mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diterima. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, peningkatan kualitas komunikasi dapat berdampak positif pada reputasi rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Berbagai strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi antara dokter dan pasien. Menurut Rahmawati dan Hidayat (2022), pelatihan komunikasi untuk dokter dan tenaga kesehatan dapat membantu meningkatkan keterampilan interpersonal dan profesional mereka. Selain itu, penerapan teknologi seperti sistem informasi kesehatan yang memungkinkan akses mudah terhadap rekam medis pasien juga dapat mendukung komunikasi yang lebih efektif. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, implementasi program pelatihan dan penggunaan teknologi dapat menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan kepuasan pasien.

Menurut peneliti kualitas komunikasi antara dokter dan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Komunikasi yang efektif, yang mencakup keterampilan mendengarkan, penjelasan yang jelas, dan empati, dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang kondisi mereka dan pengobatan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa dipahami dan mendapatkan penjelasan memadai dari dokter cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya memperkuat hubungan dokter-pasien tetapi juga meningkatkan keseluruhan pengalaman pasien di rumah sakit.

Peneliti berpendapat bahwa untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto perlu berinvestasi dalam program pelatihan komunikasi bagi dokter dan tenaga kesehatan. Pelatihan ini harus mencakup aspek-aspek penting seperti empati, bahasa tubuh, dan keterampilan mendengarkan yang aktif. Selain itu, penggunaan teknologi informasi kesehatan untuk memfasilitasi akses terhadap informasi pasien juga dapat mendukung komunikasi yang lebih efektif. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

B. Pengaruh Kepercayaan Pasien Pada Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kepercayaan pasien pada dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Kepercayaan merupakan komponen krusial dalam hubungan dokter-pasien, yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Kepercayaan yang tinggi terhadap dokter membuat pasien merasa lebih nyaman dan yakin dengan diagnosis serta pengobatan yang diberikan. Menurut penelitian oleh Suryani dan Prasetyo (2022), kepercayaan pasien terhadap dokter dapat meningkatkan tingkat kepuasan karena pasien merasa dihargai dan yakin bahwa mereka menerima perawatan terbaik. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, kepercayaan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap dokter antara lain

kompetensi medis, komunikasi yang efektif, dan perilaku empatik. Studi oleh Lestari dan Wulandari (2023) menemukan bahwa dokter yang menunjukkan kompetensi tinggi melalui pengetahuan medis yang luas dan keterampilan klinis yang baik lebih cenderung mendapatkan kepercayaan dari pasien. Selain itu, komunikasi yang transparan dan perilaku yang menunjukkan empati juga berperan penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien.

Penelitian oleh Rahmawati dan Hidayat (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap dokter secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang percaya pada kompetensi dan integritas dokter cenderung merasa lebih puas dengan perawatan yang diterima. Kepercayaan ini menciptakan lingkungan di mana pasien lebih terbuka untuk berbagi informasi kesehatan mereka, yang pada gilirannya memungkinkan dokter memberikan perawatan yang lebih tepat dan efektif. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, membangun kepercayaan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan kepercayaan pasien, penting bagi dokter di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto untuk terus meningkatkan kompetensi medis mereka melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan. Menurut Prasetyo dan Widodo (2023), program pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan perilaku empatik dapat membantu dokter dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Selain itu, menciptakan lingkungan yang mendukung di rumah sakit, di mana pasien merasa aman dan dihargai, juga berperan penting dalam membangun kepercayaan.

Menurut peneliti kepercayaan pasien terhadap dokter memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Kepercayaan yang tinggi pada dokter memungkinkan pasien merasa lebih yakin dan nyaman dengan perawatan yang mereka terima, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi medis, kemampuan komunikasi, dan empati yang ditunjukkan oleh dokter adalah faktor-faktor utama yang membangun kepercayaan ini. Ketika pasien merasa bahwa dokter mereka kompeten dan memahami kebutuhan serta kekhawatiran mereka, mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Peneliti berpendapat bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, perlu ada fokus yang lebih besar pada peningkatan kompetensi dokter melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan empati. Selain itu, menciptakan lingkungan rumah sakit yang mendukung di mana pasien merasa aman dan dihargai juga sangat penting. Dengan strategi-strategi ini, hubungan yang kuat dan penuh kepercayaan antara dokter dan pasien dapat terjalin, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

C. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* 0,001 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Mutu pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi persepsi

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Menurut Parasuraman et al. (1988), mutu pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: tangibles (tampilan fisik fasilitas), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Studi oleh Fitriani dan Setiawan (2023) di Indonesia menegaskan bahwa kelima dimensi ini memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, penerapan standar mutu pelayanan yang tinggi di setiap dimensi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Keandalan pelayanan, yang mencakup konsistensi dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, adalah faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian oleh Sari dan Nugroho (2022) menunjukkan bahwa pasien yang menerima layanan yang konsisten dan sesuai dengan janji yang diberikan lebih cenderung merasa puas. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, memastikan bahwa pasien mendapatkan diagnosis dan pengobatan yang tepat waktu serta sesuai dengan standar medis dapat meningkatkan keandalan dan kepuasan pasien.

Ketanggapan petugas kesehatan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien juga merupakan faktor penting dalam mutu pelayanan. Studi oleh Prasetyo dan Lestari (2021) menemukan bahwa ketanggapan yang cepat dan tepat dari petugas kesehatan dapat mengurangi rasa cemas pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, meningkatkan ketanggapan melalui pelatihan staf dan penyediaan sumber daya yang memadai dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Empati, yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh pasien, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut penelitian oleh Rahmawati dan Hidayat (2022), petugas kesehatan yang menunjukkan empati cenderung membuat pasien merasa lebih dihargai dan didukung secara emosional, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, mempromosikan budaya empati melalui pelatihan dan evaluasi kinerja dapat membantu meningkatkan pengalaman pasien.

Menurut peneliti mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Dimensi-dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, dan empati sangat berperan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien. Keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan tepat waktu, serta ketanggapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien, dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien. Selain itu, empati dari petugas kesehatan memberikan dukungan emosional yang penting, sehingga pasien merasa lebih dihargai dan dipahami. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di dimensi-dimensi ini dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien.

Pandangan peneliti menyarankan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto perlu terus berinvestasi dalam peningkatan mutu pelayanan. Ini dapat dilakukan melalui program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan petugas kesehatan dalam hal keandalan, ketanggapan, dan empati. Selain itu, penyediaan sumber daya yang memadai dan penerapan standar pelayanan yang tinggi juga diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima layanan yang berkualitas. Dengan demikian, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto dapat meningkatkan kepuasan

pasien rawat jalan dan memperkuat reputasi mereka sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan empatik.

D. Pengaruh Kualitas Komunikasi Antara Dokter Ke Pasien, Kepercayaan Pasien Pada Dokter Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai *p-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%.

Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif mencakup keterampilan mendengarkan, penjelasan yang jelas, dan interaksi yang empatik. Menurut Sari dan Nugroho (2022), komunikasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang kondisi kesehatan mereka, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan mendukung, sehingga meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Kepercayaan adalah komponen krusial dalam hubungan dokter-pasien dan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi oleh Lestari dan Wulandari (2023) menunjukkan bahwa pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap dokter mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diterima. Kepercayaan ini dibangun melalui kompetensi medis, komunikasi yang efektif, dan perilaku empatik dari dokter. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, meningkatkan kepercayaan pasien terhadap dokter melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga medis dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Mutu pelayanan yang mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan, ketanggapan, dan empati adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian oleh Prasetyo dan Widodo (2023) menemukan bahwa mutu pelayanan yang tinggi meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, penerapan standar mutu pelayanan yang tinggi dapat memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang konsisten, tepat waktu, dan empatik, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Ketiga faktor ini kualitas komunikasi, kepercayaan, dan mutu pelayanan saling berinteraksi dan bersama-sama membentuk kepuasan pasien. Menurut penelitian oleh Rahmawati dan Hidayat (2021), komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap dokter, yang kemudian meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang tinggi juga memperkuat hubungan dokter-pasien dan meningkatkan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, fokus pada peningkatan ketiga aspek ini dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut peneliti kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kepercayaan pasien pada dokter, dan mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto. Komunikasi yang efektif antara dokter

dan pasien mencakup keterampilan mendengarkan, penjelasan yang jelas, dan interaksi yang empatik, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan pemahaman pasien tentang kondisi kesehatan mereka dan kepatuhan terhadap pengobatan. Kepercayaan pasien pada dokter, yang dibangun melalui kompetensi medis, komunikasi yang baik, dan empati, juga menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, mutu pelayanan yang mencakup keandalan, ketanggapan, dan empati dari petugas kesehatan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima.

Pandangan peneliti menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, perlu ada upaya yang berkesinambungan dalam meningkatkan ketiga aspek tersebut. Pelatihan berkelanjutan untuk tenaga medis dalam keterampilan komunikasi dan empati, serta peningkatan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan, sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien. Selain itu, penerapan standar mutu pelayanan yang tinggi dan penciptaan lingkungan yang mendukung dapat memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang konsisten dan berkualitas. Dengan fokus pada kualitas komunikasi, kepercayaan, dan mutu pelayanan, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto dapat meningkatkan pengalaman pasien dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto
2. Ada pengaruh kepercayaan pasien pada dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto
3. Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto
4. 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

DAFTAR PUSTAKA

[1] Amrizal. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 17(2), 128-137.*

[2] Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

[3] Aulia, D., Nuryanti Ami, & Wilujeng Ayu. (2021). Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas, 10(1), 1-7.*

[4] Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*. Penerbit Salemba medika.

[5] Indarto, A. (2015). Perilaku Petugas Kesehatan yang Berkaitan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 3(4), 646-655.*

[6] Jatmiko, A. (2018). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia, 5(2), 128-135.*
[7] Notoatmodjo, S. (2013). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Rineka Cipta.
[8] Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta : Salemba Medika.
[9] Rahayu Astri Pratiwi, Megawati, & Istimaya. (2021). Pengaruh Hubungan Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(1), 24-31.*
[10] Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
[11] Silitonga, T. M. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam. *Jurnal ARSI.2 Jurnal Administrasi Rumah Sakit Volume 4 Nomor 2*.
[12] Suci Fitria, Wulandari, & Anggi Utami. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Ilmiah Kesehatan, 12(2), 89-97.*
[13] Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
[14] Susanto, M. A. S. E. (2020). Hubungan Kepercayaan Pasien Terhadap Dokter dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan, 11(2), 143-152.*
[15] Widayanti, Candra, & Kratono. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Kesehatan, 9(1), 46-54.*
[16] Wulandari, A, M., Yastina, & Hasanah Musri. (2020). Analisis Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Margono Soekarjo Purwokerto. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 11(1), 45-55.*

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)