

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2025

Mene Paradilla^{1*}, Nurul Hidayah Nur², Andi Niartiningasih³

^{1,2}, Universitas Cokroaminoto Makassar, Indonesia

Email: meneparadilla@gmail.com^{1*}, nurul_hidayahnur@gmail.com², andiniar30@gmail.com³

Information Article

History Article

Submission: 20-04-2025

Revision: 15-05-2025

Published: 20-05-2025

DOI Article:

10.24905/mlt.v5i2.467

A B S T R A K

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dokter pasien kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain cross sectional study. Sampel sebesar 400 pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal dengan nilai sig $0,001 < 0.05$ dengan nilai 58,3%, serta dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi humble dengan $0,001 < 0.05$ dengan nilai 79,6%.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien;Kepuasan Pasien

A B S T R A C T

Patient satisfaction is the level of a patient's feelings after comparing the service received with their expectations. This study aims to analyze the influence of doctor-patient interpersonal communication on patient satisfaction in the Inpatient Ward of Stella Maris Hospital Makassar. The research type is quantitative, using an observational study with a cross-sectional study design. The sample consisted of 400 patients in the Inpatient Ward of Stella Maris Hospital Makassar. The results of the study indicate that patient satisfaction at Stella Maris Hospital Makassar is affected by interpersonal communication with a significance value of $0.001 < 0.05$ and a value of 58.3%, and the dimension that most influenced patient satisfaction is the humble dimension with $0.001 < 0.05$ and a value of 79.6%.

Keywords: Doctor-Patient Interpersonal Communication; Patient Satisfaction

Acknowledgment

© 2025 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan klinis dokter, tetapi juga oleh keterampilan komunikasi interpersonal. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien dapat meningkatkan kepercayaan, pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, serta meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan (Street et al., 2009).

Dokter diharapkan bersedia mendengarkan dengan baik, memperhatikan keluhan pasien dan tidak menunjukkan sikap tergesa-gesa. Kesediaan dokter untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi yang baik antara dokter pasien. Apabila dokter yang melakukan pemeriksaan tampak tergesa-gesa, dan terlihat enggan untuk berkomunikasi, pasien akan merasa segan untuk berkomunikasi dengan baik kepada dokter. Sebagian pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan atau keahlian dokter, namun karena merasa kurang diperhatikan. Seringkali pasien tidak mendapat kesempatan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien (Riyadi et al., 2020). Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Silaen & Alferraly, 2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama penyedia jasa, karena jika dapat melayani pasien dengan baik maka diharapkan pasien akan berobat lagi kepada penyedia jasa tersebut. Kepuasan pasien dapat diwujudkan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Raheem et al., 2014).

Rumah Sakit Stella Maris adalah rumah sakit pertama yang berdiri di kota Makassar yang diresmikan pada tanggal 22 September 1939. Selama kurang lebih 78 tahun melayani masyarakat, RSSM Makassar selalu berinovasi dan berkembang baik dari peralatan dan pelayanan. Keterbukaan dalam mengikuti perkembangan rumah sakit, menjadi rumah sakit modern dan berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan terus menerus. RSSM Makassar adalah rumah sakit swasta kelas B. RSSM Makassar memberikan pelayanan umum berupa pelayanan gawat darurat, rawat inap umum, pelayanan rawat jalan, pelayanan bedah sentral, pelayanan intensif, dan penunjang medis dan terapi. Rumah Sakit Stella Maris (RSSM) ini dilandasi dengan sebuah nilai kasih yang tulus. Kasih yang tulus tersebut diwujudkan dalam bentuk kepedulian atas penderitaan masyarakat yang kurang mampu. Rumah sakit tersebut adalah rumah sakit dengan nuansa keagamaan yang sangat baik. berdasarkan laporan indeks kepuasan pasien RSSM Makassar diatas, menunjukkan laporan

indeks kepuasan masyarakat selama tiga tahun terakhir terjadi fluktuatif tahun 2017 sebesar 77,8% tahun 2018 sebesar 85,4% dan tahun 2019 sebesar 85% dengan rata-rata 82,73%. serta data bor di instalasi rawat inap selama tiga tahun terakhir menurun dari tahun 2021 yaitu 60%, 2022 yaitu 52% dan 2023 yaitu 50%. Data kunjungan rawat inap dalam 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2021 memiliki data kunjungan rawat inap sebesar 7820, di tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 6881 kunjungan rawat inap dan di tahun 2023 kembali naik menjadi 8502 data kunjungan pasien rawat inap.

Peneliti memilih variabel komunikasi interpersonal dokter pasien dan kepuasan pasien berdasarkan data masalah yang didapatkan cukup besar yaitu rendahnya kepuasan pasien pada Rumah Sakit Stella Maris Makassar dan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kurtz, 2021) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dokter pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian (Liu et al., 2021) menunjukkan bahwa *patient trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Begitupun penelitian yang sejalan dilakukan oleh (Yudia et al., 2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa interpersonal dokter-pasien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD A.W. Sjahranie Samarinda.

Melihat adanya masalah terkait kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dan penting diperhatikannya komunikasi interpersonal dokter pasien di rumah sakit, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh komunikasi interpersonal dokter pasien terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan besar sampel 400 pasien. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data yaitu kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, variabel independen Komunikasi Interpersonal sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum masalah penelitian dengan cara mendeskripsikan tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian dan karakteristik dari responden. Analisis univariat terdiri atas analisis deskriptif karakteristik responden, analisis deskriptif variabel penelitian dan analisis crosstabulation antara variabel dependen dan independen. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan dua variabel yaitu antara

variabel independen dan variabel dependen dengan uji statistik digunakan adalah uji Chi Square. Analisis multivariat adalah regresi logistik berganda dengan metode enter.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Umur		
<20 Tahun	96	24.0
26-35 Tahun	134	33.5
36-45 Tahun	46	11.5
>45 Tahun	124	31.0
Jumlah	400	100.0
Jenis Kelamin		
laki-laki	157	39.25
Perempuan	243	60.75
Jumlah	400	100.0
Pendidikan Terakhir		
SD	29	7.2
SMP	45	11.3
SMA	135	33.8
D3	12	3.0
S1	122	30.5
S2	27	6.8
Lainnya	30	7.5
Jumlah	400	100.0
Pekerjaan		
Pelajar	74	18.5
Mahasiswa	40	10.0
Wiraswasta	41	10.3
Pegawai Swasta	52	13.0
Pegawai Negeri	41	10.3
Tidak Bekerja	16	4.0
Lainnya	136	34.0
Jumlah	400	100.0
Kelas Rawat		
Kelas I	44	11.0
Kelas II	151	37.8
Kelas III	121	30.3
VIP	84	21.0
Jumlah	400	100.0
Jarak		

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
<5 KM	299	74.8
>5 KM	101	25.3
Jumlah	400	100.0
Kunjungan ke RS		
>1 Kali	347	86.8
Tak Terhingga	53	13.3
Jumlah	400	100.0

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 134 responden (33,5%). Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 243 responden (60,75%). Berdasarkan Pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 135 responden (33,8%). Dilihat dari pekerjaan, sebagian besar responden berada pada kategori pekerjaan lainnya yaitu sebesar 136 responden (34,0%). Dilihat dari kelas rawat, sebagian besar responden berada di perawatan kelas II yaitu sebanyak 151 responden (37,8). Berdasarkan jarak dari rumah sakit, sebagian besar responden memiliki jarak <5 KM yaitu sebanyak 299 responden (74,8%). Sedangkan dari banyaknya kunjungan ke rumah sakit, sebagian besar responden memiliki kunjungan >1 Kali yaitu 347 responden (86,8%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2025

Variabel	Sampel Penelitian	
	N	%
Komunikasi Interpersonal		
Baik	218	54.5
Kurang Baik	182	45.5
Jumlah	400	100.0
Kepuasan Pasien		
Puas	227	56.8
Kurang Puas	173	43.3
Jumlah	400	100.0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan table diatas bahwa sebagian besar responden menyatakan berada dalam kategori Komunikasi Interpersonal baik sebesar 54.5%, dalam kategori *Patient Trust* baik sebesar 59.3% dan dalam kategori Kepuasan Pasien baik sebesar 56.8%. Adapun *cut of point* penentuan kriteria baik dan buruk untuk variabel komunikasi interpersonal baik ≥ 70 dan buruk

< 70 , variabel *patient trust* baik ≥ 20 dan buruk < 20 dan variabel kepuasan pasien puas $\geq 92,5$ dan tidak puas $< 92,5$.

Pembahasan

Hipotesis penelitian 1 (H1) berdasarkan analisis bivariat dinyatakan Komunikasi Interpersonal berdasarkan dimensi *respect* terhadap kepuasan pasien di Rumah Stella Maris Makassar. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa *respect* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001, sehingga dalam hal ini hipotesis alternatif (H1) diterima artinya hipotesis pertama “Ada pengaruh komunikasi interpersonal berdasarkan dimensi *respect* terhadap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

Hipotesis penelitian 2 (H2) berdasarkan analisis bivariat dinyatakan Komunikasi Interpersonal berdasarkan dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien di Rumah Stella Maris Makassar. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa *empathy* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001, sehingga dalam hal ini hipotesis alternatif (H2) diterima artinya hipotesis pertama “Ada pengaruh komunikasi interpersonal berdasarkan dimensi *empathy* terhadap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.”.

Hipotesis penelitian 3 (H3) berdasarkan analisis bivariat dinyatakan Komunikasi Interpersonal berdasarkan dimensi *audible* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa *audible* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001, sehingga dalam hal ini hipotesis alternatif (H3) diterima artinya hipotesis pertama “Ada pengaruh komunikasi interpersonal berdasarkan dimensi *audible* terhadap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

Hipotesis penelitian 4 (H4) berdasarkan analisis bivariat dinyatakan Komunikasi Interpersonal berdasarkan dimensi *clarity* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa *clarity* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001, sehingga dalam hal ini hipotesis alternatif (H4) diterima artinya hipotesis pertama “Ada pengaruh komunikasi interpersonal berdasarkan dimensi *clarity* terhadap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

Hipotesis penelitian 5 (H5) berdasarkan analisis bivariat dinyatakan Komunikasi Interpersonal berdasarkan dimensi *humble* terhadap kepuasan pasien di Rumah Stella Maris Makassar. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa *humble* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001, sehingga dalam hal ini hipotesis alternatif (H5) diterima artinya hipotesis pertama “Ada pengaruh komunikasi interpersonal berdasarkan dimensi *humble* terhadap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

Hipotesis penelitian 6 (H6) dinyatakan bahwa diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel komunikasi interpersonal dimensi paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *humble* sebesar $0,001 < 0.05$ dengan nilai 79,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *humble* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa . variabel komunikasi interpersonal Dokter Pasien terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,001 < 0.05$ dengan nilai 58,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal Dokter Pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan *patient trust* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pada variabel komunikasi interpersonal dimensi yang paling berpengaruh adalah *humble*. Pengaruh ini menunjukkan bahwa *humble* Dokter tidak terkesan sombong saat memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien puas dengan sikap dokter di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, gagasan, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Tujuan komunikasi interpersonal dokter-pasien adalah untuk membangun hubungan yang efektif, meningkatkan pemahaman pasien, serta mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, baik dari aspek klinis maupun psikologis.

DAFTAR PUSTAKA

Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). *Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. BMC Health Services Research, 13(1)*.

DeVito, J.A., 2011. *The interpersonal communication book*. 13th ed. Boston: Pearson

Education.

- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora*, ISSN (P): 1–7.
- Kurtz, S. M. (2021). *Doctor-Patient Communication : Principles and Practices*. *Published Online by Cambridge University Press*, 2, 23–29.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). *Patients ' Satisfaction and Quality Health Services : An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan*. 3(7), 34–38.
- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55–71.
- Silaen, D. J. A., & Alferraly, I. (2019). Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis*, 10(2), 334–337. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.387>
- Street, R.L., Makoul, G., Arora, N.K. and Epstein, R.M., 2009. How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), pp.295–301.
- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari SALEH BANJARMASIN. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55–71.
- Silaen, D. J. A., & Alferraly, I. (2019). Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis*, 10(2), 334–337. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.387>
- Yudia, R. C. P., Rivai, F., & Suriah. (2019). The Influence Of Doctor-Patient Interpersonal Communication Oninpatient Satisfaction at RSUD A.W. Sjahranie Samarinda 2019. *Journal of Chemical Information and Modeling*.