

Pengaruh Gaya Komunikasi dan Pesan Komunikasi Dokter UGD Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram

Lalu Anugrah Nugraha, Dasrun Hidayat, Kahar Mulyani

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

Email: D10023endhit@gmail.com, dasrun@ars.ac.id, kahar.mulyani@ars.ac.id

Abstrak

Penelitian berjudul Pengaruh Gaya Komunikasi dan Pesan Komunikasi Dokter UGD Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram didasari atas banyaknya aduan yang masuk terkait dengan kepuasan pasien terhadap cara komunikasi dokter di UGD. Komunikasi antara dokter dan pasien sering kali menjadi pemicu tidak puasnya pasien oleh sebab apa yang dinantikan tidak sesuai dengan apa yang didapatkan. Riset ini bermaksud guna menganalisis pengaruh dari gaya komunikasi serta pesan komunikasi dokter UGD terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang diterapkan yaitu analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sample riset diambil berdasarkan accidental Sampling. Temuan riset membuktikan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan gaya komunikasi dokter UGD terhadap kepuasan pasien, pesan komunikasi dokter UGD terhadap kepuasan pasien, dan secara bersama-sama gaya komunikasi serta pesan komunikasi dokter UGD terhadap kepuasan pasien dengan persentase kepuasan sebesar 84,2% dan 15,8% kepuasan pasien dipengaruhi oleh hal lain seperti waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis cukup singkat, serta kelancaran dan kecepatan Proses pelayanan medis yang dialami. Implikasi penelitian ini menerangkan bahwa komunikasi yang baik oleh dokter UGD memberikan dampak positif bagi kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata kunci: gaya komunikasi; pesan komunikasi; kepuasan pasien; dokter UGD

Abstract

The research titled "The Influence of Communication Style and Communication Messages of Emergency Room Doctors on Patient Satisfaction at Siti Hajar Islamic Hospital Mataram" is based on numerous complaints regarding patient satisfaction with the communication style of doctors in the emergency room (ER). Communication between doctors and patients often triggers dissatisfaction, as expectations do not match the outcome. This study aims to analyze the influence of communication style and communication messages of ER doctors on patient satisfaction. The research method used is quantitative analytical with a cross-sectional approach. The research sample was taken based on accidental sampling. The findings of the study show a significant influence of the communication style of ER doctors on patient satisfaction, the communication messages of ER doctors on patient satisfaction, and collectively, both the communication style and communication messages of ER doctors on patient satisfaction, with a satisfaction percentage of 84.2%. The remaining 15.8% of patient satisfaction is influenced by other factors, such as short waiting times to receive medical services and the smoothness and speed of the medical service process experienced. The implications of this research explain that good communication by ER doctors has a positive impact on patient satisfaction at the hospital.

Keywords: Communication Style; Communication Messages; Patient Satisfaction; ER Doctor

Article Info:

Submitted: 2025-06-04

Final Revised: 2025-06-19

Accepted: 2025-06-21

Published: 2025-06-21

*Correspondence Author:

Email:



PENDAHULUAN

Manajemen komunikasi merupakan kombinasi antara ilmu komunikasi serta filosofi manajemen yang digunakan dalam berbagai skenario komunikasi. Manajemen komunikasi didefinisikan sebagai perencanaan, implementasi, pemantauan, dan peninjauan sistematis semua saluran komunikasi di dalam dan di antara perusahaan atau organisasi, serta pengorganisasian dan penyebaran pedoman untuk komunikasi baru yang terkait dengan

teknologi komunikasi, organisasi, atau jaringan (Fardiansyah et al., 2023). Manajemen Komunikasi ialah mekanisme timbal balik pertukaran sinyal guna memberitahukan, meyakinkan, atau menyampaikan arahan, semuanya dengan arti yang sama serta dilandaskan oleh hubungan komunikator serta lingkungan sosial. Manajemen komunikasi muncul dari kebutuhan untuk menghubungkan para ahli teori dan praktisi komunikasi (Hasmawati, 2020).

Pentingnya manajemen komunikasi dalam suatu perusahaan atau rumah sakit sangat dirasakan pengaruhnya dalam hal komunikasi antar petugas kesehatan maupun komunikasi antara petugas dengan pasien. Melaksanakan Komunikasi yang baik di rumah rumah sakit dalam segala lini akan membentuk lingkungan kerja yang positif dan solid, sehingga penyampaian pesan akan dapat diterima dengan baik. Koneksi yang buruk di rumah sakit sering kali disebabkan oleh mekanisme komunikasi yang tidak memadai di antara orang-orang yang berpartisipasi dalam sistem (Muhammad, 2009).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit dinilai efektif tidak hanya karena kelengkapan fasilitas yang dimilikinya yang sangat baik, tetapi juga karena pelayanan komunikasi dan sumber daya manusia yang dimilikinya, yang berdampak besar terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan oleh pasien (Suleman et al., 2024).

Komunikasi merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit, serta kebahagiaan pasien merupakan salah satu tolok ukur pelayanan prima. Berlandaskan hierarki kebutuhan Abraham Maslow, manusia selalu menggunakan komunikasi untuk memenuhi berbagai keinginannya (Ridoanto et al., 2020). Buruknya tata kelola rumah sakit dan layanan kesehatan dapat mengakibatkan kerugian bagi pasien serta rumah sakit. Oleh sebab itu, dibutuhkan sistem yang dapat memastikan bahwa penyedia dan pengguna layanan kesehatan tidak saling merugikan (Ramli, 2019).

Menurut (Gaspersz, 2006) dikutip dari (Aini, 2024) Kualitas layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tuntutan pasien yang bisa dipenuhi serta diberikan tepat waktu, oleh karena itu penyedia layanan kesehatan wajib bisa memuaskan harapan pasien. Layanan yang diharapkan dan yang dirasakan sama-sama berdampak pada keunggulan layanan. Jika fasilitas yang dirasakan sesuai dengan fasilitas yang dinantikan, fasilitas kesehatan dianggap berkualitas tinggi, dan pengguna layanan merasa senang. Oleh karena itu, sistem layanan Rumah Sakit, yang mencakup layanan sosial dan kemanusiaan, memerlukan sistem komunikasi yang terintegrasi di seluruh rumah sakit.

Dalam konteks komunikasi, penting untuk seorang dokter agar mempunyai kemampuan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif bermaksud guna membentuk saling pengertian serta pemahaman bersama antara kedua belah pihak, akibatnya menghasilkan keyakinan konsumen terhadap perusahaan atau instansi, yang dijalankan guna memperbesar pasar atau jumlah konsumen (Suleman et al., 2024).

Komunikasi tidak hanya terbatas pada bercakap dengan pasien; komunikasi antara pasien serta dokter mempunyai kaitan dengan tujuan penyembuhan pasien. Dokter yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya akan lebih mudah mengembangkan hubungan saling yakin dengan pasiennya, tetapi mereka juga akan bisa menghindari masalah etika hukum, meningkatkan citra keperawatan dan rumah sakit, serta memberikan kepuasan profesional (Hasna et al., 2022).

Temuan dan pengamatan studi menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien di Indonesia belum menjadi perhatian utama. Dokter di Indonesia percaya bahwa mereka

tidak memiliki cukup waktu untuk berbicara dengan pasien, oleh karena itu mereka hanya bertanya ketika dibutuhkan. Akibatnya, dokter tidak mungkin memiliki informasi yang cukup untuk membuat diagnosis dan merencanakan tindakan selanjutnya. Oleh karena itu gaya komunikasi dokter secara dua arah dibutuhkan guna memberikan penjelasan dan pemahaman kepada pasien yang ditangani (Fourianalistyawati, 2012). Dengan demikian bahwa gaya komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara umum, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan terkait dengan perilaku serta sikap pegawai rumah sakit, seperti dokter yang kurang informatif dan komunikatif, kesulitan mencari dokter, lamanya prosedur penerimaan pasien, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan rumah sakit. Kepuasan pasien rumah sakit dinilai baik berdasarkan sikap, tutur kata, perilaku, keramahan petugas, sikap apatis, serta aksesibilitas memperoleh informasi dan komunikasi (Ramli, 2019).

Gaya komunikasi adalah perilaku seseorang saat berkomunikasi dan bertukar informasi dengan orang lain. Gaya komunikasi mengajarkan kita tentang bagaimana individu berperilaku dalam suatu organisasi saat mereka berbagi informasi dan ide (Mas & Haris, 2020). Mengetahui gaya komunikasi seseorang dapat membantu mengembangkan hubungan yang sehat serta produktif dengan orang lain. Lebih jauh lagi, gaya komunikasi yang baik bisa mendukung individu dalam mengembangkan hubungan yang lebih baik, menyelesaikan konflik dengan lebih mudah, menerima pesan yang sesuai dengan harapan, dan mencapai tujuan dengan lebih mudah. Gaya komunikasi seseorang dapat memengaruhi hubungan pribadi dan profesionalnya (Dewi et al., 2024).

Selain gaya komunikasi, pesan komunikasi juga memengaruhi kepuasan pasien. Dalam konteks komunikasi, pesan ialah informasi yang dikirim dari satu orang ke orang lain melalui pelbagai saluran komunikasi. Pesan dapat terdiri atas pikiran, ide, sentimen, atau perintah yang perlu disampaikan kepada penerima. Pesan dapat diungkapkan dengan berbagai cara, termasuk nada suara, bahasa tubuh, ekspresi wajah, serta bahkan kesunyian. Oleh sebab itu, pesan komunikasi ialah bagian yang tidak terpisahkan dari proses komunikasi. Mengetahui peran serta kompleksitas pesan dalam komunikasi memungkinkan kita jadi komunikator yang lebih efektif serta menjamin bahwa pesan yang dikemukakan mempunyai pengaruh yang dinantikan serta dimengerti dengan jelas oleh penerima (Dewi et al., 2024).

Diharapkan dengan adanya gaya komunikasi dan pesan komunikasi antara pasien dengan dokter akan terbangun komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif antara pasien dengan dokter merupakan salah satu metode guna mewujudkan hubungan yang baik antara dokter dengan pasien. Maksud utama dokter dalam mengomunikasikan informasi ialah untuk mendorong kerja sama antara pasien dengan dokter. Keberhasilan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif memiliki dampak yang signifikan terhadap cara pasien memandang kualitas layanan kesehatan, karena sebagian besar ketidakpuasan pasien disebabkan oleh ketidakmampuan dokter dalam berkomunikasi. Dokter yang ragu-ragu untuk berinteraksi dan mengekspresikan diri dengan raut wajah yang tegang, bermusuhan, atau tidak tersenyum dapat berdampak buruk pada pasien (Hasna et al., 2022).

Sebuah studi global yang diadakan di tujuh negara, termasuk Jerman, Inggris, Italia, Korea, Meksiko, Spanyol, dan Finlandia, menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara dokter dan pasien sangat penting untuk perawatan dan diagnosis nyeri saraf yang akurat dan tepat waktu. Menurut temuan yang dikumpulkan oleh American Society of Internal Medicine,

komunikasi yang baik telah terbukti menurunkan frekuensi pengaduan dan tuntutan hukum yang diajukan terhadap dokter (Wahyuni et al., 2013).

Operasional rumah sakit sebagai institusi perawatan kesehatan bagi pasien hendak diteliti dalam sebuah penelitian untuk mengetahui mengapa pasien tidak balik ke rumah sakit. Pasien tidak balik ke rumah sakit sebab berbagai alasan, termasuk kematian 1%, relokasi 3%, kepuasan terhadap perusahaan lain 5%, persuasi oleh pesaing 9%, ketidakpuasan terhadap produk 14%, dan kualitas layanan yang buruk 68% (Wahyuni et al., 2013).

Kepuasan mengacu pada situasi di mana preferensi, harapan, dan tuntutan layanan pasien terpenuhi. Evaluasi kepuasan meliputi kapasitas petugas untuk memberikan layanan kepada pasien dengan tepat, cepat, serta bisa diandalkan, serta kemampuan mereka untuk mengembangkan hubungan positif dengan pasien. Pasien sering tidak puas dengan mutu serta kuantitas penjelasan yang diperoleh dari petugas kesehatan, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan bahwa 35% - 40% pasien tidak puas dengan interaksi mereka dengan dokter (Wahyuni et al., 2013).

Menurut (Kotler & Keller, 2007) dikutip dari (Ruslim & Rahardjo, 2016), kepuasan konsumen ialah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul ketika membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan kinerja yang diharapkan. Apabila kinerjanya tidak memenuhi asa, konsumen akan merasa tidak puas; apabila kinerjanya memenuhi asa, konsumen akan merasa puas; serta apabila kinerjanya melampaui asa, konsumen hendak merasa sangat puas.

Novelty dari jurnal ini terletak pada fokus penelitian yang mengkaji pengaruh gaya komunikasi dan pesan komunikasi dokter di Unit Gawat Darurat (UGD) terhadap kepuasan pasien, khususnya di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Meskipun banyak penelitian sebelumnya yang membahas komunikasi dokter-pasien dan kepuasan pasien, belum ada studi yang secara spesifik meneliti bagaimana gaya komunikasi dan pesan komunikasi dokter UGD mempengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam konteks rumah sakit di NTB (Nusa Tenggara Barat). Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan fokus pada variabel-variabel komunikasi dalam situasi gawat darurat yang memiliki tingkat mobilitas dan responsibilitas tinggi.

Berdasarkan hasil observasi yang dijalankan pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram kepuasan pasien masih menjadi persoalan utama. Berdasarkan data yang didapatkan, ditemukan bahwa dalam 6 bulan terakhir terdapat beberapa komplain yang masuk berhubungan dengan fasilitas di Unit Gawat Darurat, data komplain UGD dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Komplain Pasien UGD

No.	Komplain	Jumlah	Keterangan
1.	Respon petugas	3	Teratasi
2.	Pembiayaan	3	Teratasi
3.	Komunikasi Dokter / Petugas	8	Teratasi
4.	Waktu Tunggu pindah ruangan	2	Teratasi

Sumber : Data diolah Peneliti

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat dilihat bahwa komunikasi dokter dan petugas menjadi perhatian utama dalam hal menindaklanjuti komplain yang masuk ke rumah sakit. Oleh karena itu pentingnya gaya komunikasi dan pesan komunikasi petugas meskipun berkerja dengan tingkat mobilitas dan responsibilitas yang tinggi. Gaya dan pesan komunikasi petugas dengan pasien

merupakan hal yang sangat vital dalam memenuhi kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Hal tersebut juga akan berdampak pada total kunjungan pasien yang datang kembali untuk berobat. Berdasarkan data jumlah kunjungan UGD dalam 6 bulan terakhir di dapatkan data sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Kunjungan UGD

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1.	Maret	1.958
2.	April	2.260
3.	Mei	2.311
4.	Juni	1.960
5.	Juli	1.819
6.	Agustus	1.568

Sumber : Data diolah Peneliti

Dari tabel diatas terlihat adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di UGD dalam 6 bulan terakhir. Hal ini menurunkan kepuasan pasien terhadap fasilitas rumah sakit. Rumah sakit harus memberikan fasilitas yang sangat baik selaras dengan kriteria yang ditetapkan dan menjaga kualitas tersebut. Jangkauan dan kualitas layanan rumah sakit dapat ditentukan oleh berbagai ukuran, termasuk total kunjungan rawat inap serta rawat jalan serta krisis (Sahambangung et al., 2021).

Di saat Rumah Sakit seharusnya bersiap menyambut keterbukaan era digital medicine, namun keluhan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit justru dirasakan semakin meningkat. Keluhan-keluhan tersebut pada kenyataannya selalu berkisar pada ketidakpedulian tenaga kesehatan di Rumah Sakit terhadap kritikan pasien. Pasien sekalipun dalam keadaan tidak berdaya dan lemah tetap harus memperoleh fasilitas yang prima dari Rumah Sakit yang merawatnya, serta tetap dilindungi haknya sebagai pelanggan. Bukan masanya lagi Rumah Sakit menganggap pasien suatu sistem biologis (pasien hidup/cacat meninggal) yang harus menyesuaikan dengan sistem biologis saja, tetapi juga merupakan suatu sistem psiko-sosial. Kompleksitas dari pasien mengharuskan Rumah Sakit untuk memperhatikan juga sistem psiko-sosial dalam memenuhi keperluan serta kehendak pasien. Empati dan peduli terhadap pasien adalah hal yang sederhana dibanding teknologi, tapi memiliki pengaruh besar dalam pelayanan rumah sakit (Ramli, 2019).

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada tempat yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti, peneliti membuat suatu hipotesis bahwa gaya komunikasi (X1) dan pesan komunikasi (X2) secara signifikan akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien (Y) pada pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap mengenai bagaimana penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tiara Wahyuni, dkk tahun 2013 dimana penelitian ini melihat bagaimana cara komunikasi pasien - dokter serta kepuasan pasien saat berobat di poliklinik. Temuan dari riset didapatkan adanya pengaruh hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien yang Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang.

Pada riset yang dilakukan oleh Gunawan Saleh dan Muhammad David Hendra tahun 2019 menyajikan mengenai komunikasi dokter - pasien dan efeknya terhadap kesembuhan. Hasil dari riset tersebut didapatkan bahwa komunikasi dokter yang baik serta pemahaman yang baik pada pasien turut memberikan hasil penyembuhan penyakit yang baik dan lebih cepat, selain itu hubungan interpersonal antara dokter dan pasien, pertukaran penjelasan yang baik, serta penentuan keputusan yang baik akan lebih meningkatkan tingkat pemulihan pasien (G. Saleh & Hendra, 2019).

Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Raymundo Albertino Neonbeni, dkk tahun 2023, yang meneliti tentang komunikasi interpersonal dokter dan persepsi pasien terhadap efektivitas dokter pada pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu, di dapatkan hasil bahwa komunikasi dokter kepada pasien dengan saling menghargai, sikap empati, rendah hati serta sikap keterbukaan, kejelasan, didengarkan

dan dimengerti, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan maka upaya penyembuhan sebagai tujuan komunikasi bisa terlaksana dalam proses komunikasi antara pasien dengan dokter (Neonbeni et al., 2023).

Berdasarkan pemaparan fenomena diatas, peneliti mengidentifikasi bahwa gaya komunikasi dan pesan komunikasi dipengaruhi oleh berbagai variabel. Banyak riset yang sudah dijalankan sebelumnya meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi gaya komunikasi dan pesan komunikasi terhadap kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Peneliti melihat belum ada pada penelitian sebelumnya yang mengambil tempat penelitian pada Unit Gawat Darurat suatu rumah sakit, sehingga menarik keinginan peneliti guna menjalankan riset lebih lanjut.

Temuan dari riset terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya dapat semakin meyakinkan peneliti bahwa betapa penting arti dan peran pelayanan kepada pasien dalam memenuhi kepuasan pasien demi keberhasilan visi dan misi Rumah Sakit. Kepuasan pasien akan dapat menentukan dinamika dan keberhasilan usaha pelayanan jasa seperti Rumah Sakit. Bahwa dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kepada pasien tidak langsung berkaitan dengan proses pelayanan klinis itu sendiri, tetapi lebih berkaitan dengan unsur-unsur yang mempunyai pengaruh terhadap pelayanan klinis tersebut. Dengan kata lain pelayanan kepada pasien lebih berkaitan dengan cara penyampaian dari pelayanan klinis. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan tersebut, maka dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan kepada pasien yang bermutu.

Orang yang merasa puas merupakan aset yang sangat penting sebab mereka akan terus menggunakan layanan yang mereka sukai, sedangkan pasien yang tidak puas akan membagikan pengalaman negatif mereka pada orang lain dua kali lebih banyak. Guna mengonfirmasi kepuasan pasien, perusahaan atau rumah sakit wajib mengembangkan serta memelihara sistem agar memperoleh pasien baru serta kemampuan untuk mempertahankan pasien yang sudah ada. Berdasarkan informasi yang diberikan di atas, peneliti ingin menjalankan riset lebih mendalam tentang dampak gaya komunikasi dan pesan dokter UGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram.

Tujuan penelitian ini ialah guna menganalisis pengaruh gaya komunikasi dan pesan komunikasi dokter UGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Riset ini bertujuan guna mengeksplorasi bagaimana kedua aspek komunikasi tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Kegunaan hasil riset ini diharapkan dapat menjangkau aspek teoritis dan praktis. Dari segi teoritis, riset ini dinantikan bisa memperkaya literatur mengenai gaya komunikasi dokter, khususnya dalam konteks dokter UGD dan dampaknya terhadap kepuasan pasien, serta berfungsi sebagai sumber acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi serta loyalitas konsumen. Dari segi praktis, hasil riset ini dinantikan bisa memberikan sumbangan bagi akademisi serta praktisi, dengan memberikan wawasan mendalam mengenai pengaruh gaya komunikasi dan pesan komunikasi pada kepuasan pasien, serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Bagi praktisi di bidang pelayanan kesehatan, riset ini dinantikan bisa memberikan faedah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta merancang strategi inovatif di Rumah Sakit.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian ini ialah penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* ialah metode penelitian yang mengumpulkan data dari sejumlah individu pada satu titik waktu untuk menganalisis karakteristik dan hubungan (Ariani, 2014). Subjek dalam riset ini ialah dokter di pelayanan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram dan objek pada riset ini ialah pasien Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Riset dijalankan selama bulan Oktober 2024 sampai dengan Desember 2024.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dihimpun dalam riset ini terdiri dari data primer serta sekunder, dengan instrumen pengumpulan berupa angket tertutup yang telah diterjemahkan, dimodifikasi, serta diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan serta analisis data dikerjakan menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS) melalui beberapa tahapan, termasuk pengorganisasian data hasil kuesioner, pencatatan, penghimpunan, dan pengelompokkan data dari informan, serta pemberian bobot pada tiap jawaban dengan menggunakan skala Likert. Riset ini bertujuan guna mengetahui pengaruh gaya komunikasi serta pesan komunikasi dokter UGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Data primer didapatkan melalui kuesioner, wawancara, serta observasi; kuesioner memberikan penilaian pasien, observasi mencatat proses pelayanan dari pendaftaran hingga pasien pulang, dan wawancara dilakukan dengan pasien serta dokter UGD untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam. Sementara itu, data sekunder didapatkan dari literatur, bahan pustaka, serta riset terdahulu yang selaras dengan topik riset ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (t test)

Uji-t ini dirancang guna menilai tingkat signifikansi atau derajat keyakinan antara variabel yang dievaluasi secara parsial atau individual (sendiri-sendiri).

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	1.539	2.477		
Gaya Komunikasi (X1)	.525	.087	.511	6.062	.000
Pesan Komunikasi (X2)	.453	.087	.439	5.216	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data diolah Peneliti

Analisis:

- Dari hasil Uji t untuk variabel gaya komunikasi (X1) mempunyai nilai t-hitung (6,062) > t-tabel (1,986) dengan nilai p-value atau sig (0,000) < 0,05. Dapat dikonklusikan bahwa Ho ditolak serta Ha disetujui maknanya variabel gaya komunikasi (X1) memiliki pengaruh yang bermakna terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram.
- Dari hasil Uji t untuk variabel pesan komunikasi (X2) mempunyai nilai t-hitung (5,216) > t-tabel (1,986) dengan nilai p-value atau sig (0,000) < 0,05. Bisa dikonklusikan bahwa Ho ditolak serta Ha disetujui maknanya variabel pesan komunikasi (X2) memberikan pengaruh yang bermakna terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram.
- Berlandaskan uji t tersebut, nilai koefisien untuk variabel gaya komunikasi (X1) ialah 6,062 lebih besar dari koefisien variabel lainnya. Dengan demikian variabel gaya komunikasi adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram.

2. Uji Simultan (F test)

Analisis ini dimaksudkan guna melangsungkan pengujian pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel gaya komunikasi (X1) dan pesan komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (F test)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3876.289	2	1938.144	252.237	.000 ^a
	Residual	706.911	92	7.684		
	Total	4583.200	94			

a. Predictors: (Constant), Pesan komunikasi, Gaya komunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah Peneliti

Keterangan : Anova = Analisis Of Varian (menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti)

Sum of square = Jumlah Kuadrat dari jawaban responden

Df = Degree Of freedom / Derajat kepercayaan

Mean Square = nilai rata-rata variabel

F = nilai F hitung

Sig = Signifikansi < 0,05

Dari hasil perhitungan selanjutnya diambil langkah pengujian sebagai berikut: Fhitung = 252,237. Dengan menggunakan Level Of significance yang digunakan 0,05 atau 5% serta derajat kebebasan (dk), untuk pembilang yaitu $\Sigma k = 2$, untuk penyebut $n-k-1 = 95-2-1 = 92$ didapatkan nilai F tabel = 3,10 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa Fhitung (252,237) > Ftabel (3,10) maka hasil uji hipotesis dinyatakan Ho ditolak atau Ha disetujui. Ini bermakna variabel gaya komunikasi (X1) dan pesan komunikasi (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

3. Koefisien Determinasi

Koefisien ini dimaksudkan guna mengukur pengaruh gaya komunikasi (X1) terhadap kepuasan pasien, pesan komunikasi (X2) terhadap kepuasan pasien, dan secara serentak pengaruh variabel independen yang diberikan oleh gaya komunikasi (X1) serta pesan komunikasi (X2) terhadap variabel dependen yakni Kepuasan Pasien (Y).

Hasil uji koefisien determinasi gaya komunikasi terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil :

Tabel 5. Koefisien Determinasi Gaya Komunikasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.895	0.800	0.798	3.138

Sumber : Data diolah Peneliti

Keterangan:

a. Predictors: (Constant), Gaya Komunikasi (X1)

Analisis :

Nilai Adjusted R Square ialah 0,798 yang maknanya berdasarkan tabel interpretasi Koefisien Korelasi Gaya Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien termasuk dalam tingkat hubungan Kuat.

Hasil uji koefisien determinasi pesan komunikasi terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil :

Tabel 6. Koefisien Determinasi Pesan Komunikasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.886	0.784	0.782	3.261

Sumber : Data diolah Peneliti

Keterangan:

a. Predictors: (Constant), Pesan Komunikasi (X2)

Analisis :

Nilai Adjusted R Square ialah 0,782 yang maknanya berdasarkan tabel interpretasi Koefisien Korelasi Pesan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien termasuk dalam tingkat hubungan Kuat.

Tabel 7. Model Summary Koefisien Determinasi Berganda (R2)

Model Summaryb				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.846	.842	2.772
a. Predictors: (Constant), Pesan komunikasi, Gaya komunikasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Sumber : Data diolah Peneliti

Keterangan :

R = persentasi hubungan antar variable

R square = nilai dari pengkuadratan R

Adjusted R square = nilai yang diperoleh dari

Analisis:

Koefisien determinasi nilai Adjusted R Square ialah 0,842 mendeskripsikan besarnya sumbangan variabel gaya komunikasi (X1) dan pesan komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal tersebut berarti bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, sebesar 84,2% variabel Kepuasan Pasien (Y) ditentukan oleh besarnya skor gaya komunikasi (X1) serta pesan komunikasi (X2), sedangkan sisanya yakni 15,8% ditentukan oleh variabel-variabel lain di luar riset ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan nilai skor tertinggi tiap variabel diketahui bahwa variabel gaya komunikasi (X1), pesan komunikasi (X2) dan Kepuasan Pasien (Y) diperoleh dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya gaya komunikasi dan pesan komunikasi serta kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram sudah baik.

Gaya komunikasi ialah sekumpulan aktivitas interpersonal khusus yang dilakukan dalam kondisi tertentu. Setiap gaya komunikasi adalah sekumpulan aktivitas komunikasi yang

dimaksudkan guna mendapatkan balasan atau komentar tertentu dalam konteks tertentu (Suranto, 2011).

Hasil penelitian variabel X1 didapatkan bahwa gaya komunikasi merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien, hal ini didasari karena adanya komunikasi dua arah yang dilakukan dokter UGD kepada pasien serta adanya solusi yang diberikan dokter terhadap pertanyaan pasien.

Dalam gaya komunikasi dua arah, komunikasi bersifat terbuka, yang memungkinkan setiap orang untuk menyuarakan pikiran atau opini dalam suasana yang santai, kasual, serta informal. Dalam lingkungan seperti itu, setiap anggota organisasi dapat menggapai persetujuan serta saling pengertian. Kesetaraan merupakan ciri penting dari pendekatan komunikasi ini. Gaya komunikasi yang egaliter dibedakan dengan penggunaan aliran pesan verbal dua arah (*two-way communication*), baik secara lisan maupun tertulis. Orang-orang yang menerapkan gaya komunikasi ini, yang menunjukkan kesetaraan, mempunyai tingkat kepedulian yang tinggi dan keahlian untuk menjalin ikatan yang positif dengan orang lain, baik secara pribadi maupun profesional. Gaya kesetaraan ini akan meningkatkan komunikasi di dalam organisasi karena gaya ini efektif dalam mempertahankan empati serta kerja sama, terutama saat menentukan keputusan mengenai masalah yang sulit. Metode komunikasi ini juga memastikan bahwa para anggota terus berbagi informasi satu sama lain (Mas & Haris, 2020).

Teori ini sejalan dengan riset yang dikerjakan oleh (Ismail & Omar, 2018) bahwa dalam konteks budaya timur (Malaysia), gaya komunikasi dokter yang menekankan pada tata krama, kehangatan serta memperlihatkan kepedulian mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, sehingga gaya komunikasi dokter dalam memberikan penjelasan kepada pasien memiliki kontribusi paling besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan faktor lainnya.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi dua arah mempengaruhi terwujudnya ikatan yang baik antara dokter dengan pasien akibatnya pasien merasa tenang serta terbuka terhadap keluhan yang dirasakan. Oleh karena itu hipotesis 1 gaya komunikasi dokter UGD berpengaruh terhadap kepuasan pasien diterima.

Selanjutnya dalam perihal hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan fasilitas, unsur-unsur seperti konten pelayanan atau isi pesan, cara mengkomunikasikan produk pelayanan, prosedur pelayanan, komunikator (penyelenggara pelayanan), serta komunikan (penerima pelayanan) ialah unsur-unsur yang berhubungan serta tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya. Dalam perihal ini wujud komunikasi efektif ialah cara komunikasi terbaik yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan sehingga informasi yang dikemukakan mudah dipahami oleh penerima pelayanan serta sebaliknya penerima pelayanan dengan mudah bisa memenuhi persyaratan pelayanan tersebut tanpa adanya kesalahpahaman serta ketepatan pelayanan yang dinantikan tepat waktu bahkan kurang dari waktu yang sudah ditetapkan (Putra & Aziz, 2019).

Komunikasi antara dokter dengan pasien sangat penting sebab memungkinkan terjadinya transfer berbagai jenis informasi dari satu orang ke orang lain. Informasi merupakan faktor krusial dalam komunikasi. Oleh sebab itu, informasi wajib dikemukakan melalui media yang tepat, dalam bahasa yang mudah dipahami, dengan istilah yang sederhana, sesuai dengan tujuan serta maksud pesan, serta mudah dicerna oleh komunikan. Pesan yang jelas, relevan, dan

sesuai dengan kebutuhan pasien akan memberikan rasa percaya diri serta kepuasan yang lebih tinggi (Dewi et al., 2024).

Komunikasi yang baik dapat dikatakan efektif apabila memenuhi tiga hal : (Putra & Aziz, 2019): Pertama, pesan dapat diterima, dipahami, dan dihayati sesuai dengan maksud pengirim. Kedua, penerima dapat menyetujui pesan yang diberikan pengirim dan kemudian mengambil langkah-langkah yang diminta pengirim. Ketiga, tidak ada kendala berarti dalam melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Dari hasil penelitian variabel X2, pesan komunikasi dokter UGD berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini didasari karena dokter berkomunikasi menggunakan bahasa yang sederhana serta mudah dipahami pasien serta dokter memberikan rasa percaya diri kepada pasien terhadap proses pengobatan yang diberikan. Ini selaras dengan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, sehingga hipotesis 2 diterima.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai sikap total yang dimiliki konsumen terhadap barang serta jasa sesudah membeli dan menggunakannya (Mowen dan Minor dalam Sudaryono, 2016). Loyalitas pelanggan ialah hasil dari rasa senang, sedangkan kepuasan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Wowiling & Wahyudi, 2019). Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah faktor gaya komunikasi dan pesan komunikasi. Menurut Heritage & Maynard, (2006) kepuasan pasien ditentukan oleh sikap dan gaya komunikasi dokter, pengaturan layanan medis, serta minat individu.

Dari hasil analisis variabel X1 dan X2 dapat dilihat bahwa Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram bernilai positif serta dipengaruhi secara positif oleh gaya komunikasi dan pesan komunikasi, yang artinya untuk meningkatkan Kepuasan Pasien maka perlu meningkatkan gaya komunikasi dan pesan komunikasi. Sehingga hipotesis yang menyatakan diduga bahwa gaya komunikasi dan pesan komunikasi bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram diterima.

Nilai koefisien determinasi ialah 0,842 yang menyatakan bahwa sebesar 84,2% kepuasan pasien ditentukan oleh kemampuan yang diperoleh dari gaya komunikasi dan pesan komunikasi, sedangkan sisanya sebesar 15,8% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar riset ini. Dari temuan tersebut dapat dinyatakan bahwa antara variabel gaya komunikasi dan pesan komunikasi terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat kuat. Riset sebelumnya juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai korelasi kuat dengan kepuasan pasien (Sinulingga et al., 2018).

Temuan riset ini sejalan dengan riset sebelumnya yang dikerjakan (Putra & Aziz, 2019) yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Namun, pada penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan mengukur secara spesifik pengaruh gaya komunikasi dan pesan komunikasi terhadap kepuasan pasien. Temuan riset membuktikan bahwa gaya komunikasi yang empatik dan pesan yang jelas serta relevan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Perihal ini konsisten dengan teori komunikasi interpersonal yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam proses komunikasi kesehatan. Teori relasi interpersonal dan teori komunikasi kesehatan dapat menjelaskan bagaimana gaya komunikasi yang baik dapat membangun hubungan terapeutik yang kuat antara petugas kesehatan dan pasien (Mahmudah et al., 2022).

Gaya komunikasi yang hangat dan empatik dapat membangun rasa percaya dan mengurangi kecemasan pasien, sehingga meningkatkan kepatuhan mereka terhadap pengobatan. Selain itu, pesan yang disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang kondisi kesehatan mereka dan mengurangi risiko terjadinya kesalahan medis. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi baru pada literatur yang ada dengan menunjukkan bahwa gaya komunikasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan pesan komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.

Temuan riset ini memiliki implikasi yang penting bagi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Rumah sakit perlu memberikan pelatihan komunikasi yang komprehensif kepada seluruh petugas kesehatan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif. Selain itu, pengembangan materi komunikasi yang jelas dan mudah dipahami juga perlu dilakukan guna mengonfirmasi bahwa pasien memperoleh informasi yang lengkap serta akurat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa gaya komunikasi dokter UGD adalah faktor dominan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama melalui komunikasi terbuka yang memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya dan solusi tepat untuk masalah kesehatan, sehingga hipotesis 1 yang menyatakan adanya pengaruh signifikan gaya komunikasi terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Selain itu, pesan komunikasi dokter UGD juga berpengaruh signifikan, dengan cara penyampaian yang menggunakan bahasa sederhana dan informasi yang sesuai dengan kondisi pasien, sehingga hipotesis 2 juga dapat diterima. Penelitian membuktikan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk waktu tunggu yang singkat dan kelancaran proses pelayanan medis, serta gaya dan pesan komunikasi dokter UGD yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 84,2%, sehingga hipotesis 3 juga diterima. Implikasi dari penelitian ini mencakup aspek praktis, di mana hasil penelitian dapat menjadi landasan positif bagi rumah sakit dan dokter dalam meningkatkan komunikasi untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Secara manajerial, penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan jumlah kunjungan, sementara implikasi akademisnya memberikan kontribusi pada literatur manajemen komunikasi dalam kesehatan, serta menjadi penelitian terbaru yang menyelidiki variabel gaya komunikasi dan pesan komunikasi dokter UGD di Unit Gawat Darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, H. C. (2024). Good Governance (Tata Kelola) Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien, Di Rsud. Sogaten, Kota Madiun. *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 25(1), 25–33. <https://doi.org/10.33319/sos.v25i1.254>
- Ariani, A. P. (2014). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan Reproduksi*. Nuha Medika.
- Dewi, R. D. C., Ismaya, Masduki, D., Yusuf, Y. M., Fitrananda, C. A., Syahdan, Bulkis, Akbar, M. F., Sugandi, M. S., & Hartati, S. (2024). *Pemahaman Komunikasi : Mengartikan*

- Pesan Dengan Tepat* (1st ed.). GET Press Indonesia.
- Fardiansyah, H., Dirgantari, A. S., Rizkia, N. D., Mumtazah, F., Ratih, S. D., Sanmas, M., Putra, A. E., Sukatin, Athalarik, F. M., Puspitasari, M., Mola, M. S. R., Firdaus, Hardianti, T., Suswanto, B., & Hidayanto, S. (2023). *Manajemn Komunikasi* (E. Damayanti (ed.); 1st ed.). Widina Media Utama. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/565668-manajemen-komunikasi-e9313dbb.pdf>
- Fourianalisyawati, E. (2012). Komunikasi yang relevan dan efektif antara dokter dan pasien , M.Psi, Psi Fakultas Psikologi Universitas YARSI. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82–87. <https://doi.org/10.24854/jps.v1i1.37>
- Gaspersz, V. (2006). *“Total Quality Management” Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasmawati, F. (2020). Manajemen Dalam Komunikasi. *Al-Idarah: Jurnal Pengkajian Dakwah Dan Manajemen*, 7(2), 1–11. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/idarah/article/viewFile/7587/3408>
- Hasna, Irwandy, & Arifah, N. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 155–165. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>
- Heritage, J., & Maynard, D. W. (2006). *Communication in Medical Care: Interaction between Primary Care Physician and Patient*. Cambridge University Press.
- Ismail, F., & Omar, B. (2018). Kesan Gaya Komunikasi Doktor Perubatan Terhadap Kepuasan Pesakit (The Effects of Physician Communication Style on Patient Satisfaction). *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 34(3), 73–95. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2018-3403-05>
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran* (B. Molan (ed.); 12th ed.). Indeks.
- Mahmudah, G. D. R., Sofia, L., & Dwivayani, K. D. (2022). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Dunia Komunikasi Prodi Lmu Komunikasi*, 10(4), 40–54. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2022/10/JURNAL_GUSTI_DEVI_FIX_\(10-23-22-06-11-49\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2022/10/JURNAL_GUSTI_DEVI_FIX_(10-23-22-06-11-49).pdf)
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)* (Vol. 1). UNG Press Gorontalo.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Neonbeni, R. A., Manafe, Y. D., & Nara, M. Y. (2023). Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien Di Rsud Kefamenanu. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.59895/deliberatio.v3i1.105>
- Putra, D. M., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Siti Rahmah Padang. *Journal Health*, 11.
- Ramli. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Makassar. In *Politeknik STIA LAN Makassar*.
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah*

- Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 55. <https://media.neliti.com/media/publications/96569-ID-identifikasi-kepuasan-konsumen-ditinjau.pdf>
- Sahambangung, I., Mantiri, M. S., & Sampe, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Governance*, 1(2), 11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/35165/32925>
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Saleh, G., & Hendra, M. D. (2019). Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kesembuhan Pasien Rawat Jalan. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 12. <https://doi.org/10.14710/interaksi.8.1.12-17>
- Sinulingga, D., Tampubolon, E., & Sinaga, J. P. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2018. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 1(1), 50–61. <https://doi.org/10.36656/jpkpsy.v1i1.772>
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran teori dan implementasi*. Andi Offset.
- Suleman, M., Putri, S. S., & Zulfitri. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Prima Pekanbaru. *MAEN Manajemen Ekonomi*, 3(1), 20–29. <https://maen.akademimanajemen.or.id/index.php/home/article/view/31/28>
- Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Wahyuni, T., Yanis, A., & Erly, E. (2013). Hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 2(3), 175. <https://doi.org/10.25077/jka.v2i3.165>
- Wowiling, Y. K., & Wahyudi, T. A. (2019). Peran Persepsi Harga Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 153–164. <https://core.ac.uk/download/pdf/235155684.pdf>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).