

ABSTRAK

Ada gap antara harapan pasien dan rumah sakit dengan pengalaman yang dialami oleh pasien, terutama dalam hal komunikasi efektif dan keterampilan klinis dokter di RSUD “dr. R. Soetrasno” Rembang. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari peran persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif dan keterampilan klinis dokter dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD “dr. R. Soetrasno” Rembang. Teori *expectancy disconfirmation theory* digunakan dalam kepuasan pasien, persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif berdasarkan teori komunikasi Laswell dan DeVito, sedangkan keterampilan klinis dokter menggunakan teori dari Standar Kompetensi Dokter (2012). Desain penelitian ini menggunakan SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) modifikasi dari Kurniana (2008) untuk kepuasan pasien, persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif menggunakan kuesioner CAT modifikasi oleh Dewi et al. (2017), dan skala persepsi pasien terhadap keterampilan klinis dokter berdasarkan SKD (2012). Subjek penelitian didapatkan 72 orang dengan teknik *accidental purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi ganda. Hipotesis pada penelitian ini diterima sebagian yaitu persepsi pasien terhadap kemampuan komunikasi efektif dokter berperan positif terhadap kepuasan pasien, namun persepsi pasien terhadap keterampilan klinis dokter tidak berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, komunikasi efektif, keterampilan klinis, persepsi pasien

ABSTRACT

There is a gap between patient and hospital expectations with patient experiences, especially about effective communication and clinical skills of doctors in RSUD "dr. R. Soetrasno" Rembang. So this research aims to determine and study the role of patient perception of effective communication skills and clinical skills of doctors with inpatient satisfaction at RSUD "dr. R. Soetrasno" Rembang. The expectancy disconfirmation theory used in patient satisfaction, patients' perceptions of effective communication skills based on Laswell and DeVito's communication theories, while the clinical skills of doctors theories from Standar Kompetensi Dokter (2012). The design of this study uses SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) modification of Kurniana (2008) for patient satisfaction, patient perceptions of effective communication skills using a modified CAT questionnaire by Dewi et al. (2017), and the scale of patient perception of physician clinical skills based on SKD (2012). The research subjects are 72 people with accidental purposive sampling technique. Data were analyzed using multiple regression. Hypothesis in this study was partially accepted: the patient's perception of the effective communication skills of the doctor had a positive role in patient satisfaction, but the patient's perception of the clinical skills of the doctor did not play a role in increasing patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, effective communication, clinical skills, patient perception