

ABSTRAK

Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang berobat merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit. Rumah sakit harus mampu menciptakan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu hal yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan adalah keterampilan komunikasi dokter terhadap pasien. Keterampilan komunikasi dokter yang baik akan menciptakan kepuasan pasien. Hal tersebut telah terbukti pada penelitian-penelitian sebelumnya yang mengatakan pasien menunjukkan kepuasan yang meningkat secara signifikan terhadap konsultasi individual, dengan peningkatan terbesar berada pada kepuasan terhadap keterampilan komunikasi dokter. Pada kenyataannya, tidak semua pasien mempunyai reaksi yang sama terhadap gaya komunikasi dokter. Selama ini belum ada penelitian yang mencantumkan tentang keterampilan komunikasi dokter yang dipengaruhi sifat individu itu sendiri, sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin memasukan pengaruh sifat individu terhadap keterampilan komunikasi dan kepuasan pasien, sehingga peneliti memasukan *implicit self theorist* sebagai variabel moderasi antara keterampilan komunikasi terhadap kepuasan pasien yang belum ada pada penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan kepada 120 responden laki-laki dan perempuan yang berusia 18-70 tahun yang berobat rawat jalan di rumah sakit di Jakarta Selatan, Indonesia dengan menggunakan kuisioner. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *non-hierarchical statistic*. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa keterampilan komunikasi dokter meningkatkan kepuasan pasien, khusus untuk kelompok individu *entity*, kelompok pasien yang memiliki persepsi keterampilan komunikasi tinggi memiliki kepuasan lebih besar dibanding kelompok pasien dengan persepsi keterampilan komunikasi rendah dan khusus untuk kelompok pasien dengan persepsi keterampilan komunikasi rendah, kelompok individu *incremental* lebih puas dibanding kelompok individu *entity*. Pada penelitian ini ditemukan bahwa *implicit self theorist* memoderasi keterampilan komunikasi terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: keterampilan komunikasi, *implicit self theorist*, kepuasan pasien.

ABSTRACT

An increase in the number of visits patients seeking a treatment are thing that need to be concerned to improve hospital revenue. The hospital should be able to create patient satisfaction by improving the service quality. One of the things that are part of service quality is doctors' communication skill on patients. A good communication skill of the doctors will create patient satisfaction. It has been proven in previous researches that said patients showed significantly satisfaction increased to individual consultations, with the greatest increase in satisfaction on doctor communication skills. In fact, not all patients have the same reaction to communication style of the doctors. So far, there is no researches that includes about doctor communication skills that influenced by the nature of the individual itself, so in this research, the researcher wants to include the influence of individual nature on communication skills and patient satisfaction, so the researcher includes implicit self-theorist as moderate variable between the communication skills on patient satisfaction that did not found in previous researches. This study is conducted to 120 respondents of men and women aged 18-70 years who seek outpatient treatment at a hospital in South Jakarta, Indonesia by using a questionnaire. Data analysis method in this study is using non-hierarchical statistic method. The results of this research is found that the doctor communication skills improve patient satisfaction, especially for a group of individual entity, a group of patients who have a perception of high communication skills have greater satisfaction than the group of patients with the perception of low communication skills and specifically to the group of patients with the perception of low communication skills, the individual incremental group are more satisfied than the individual entity group. This research found that implicit self-theorist moderate communication skills on patient' satisfaction.

Keywords : communication skills, implicit self-theorist, patient satisfaction.