

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERSPEKTIF
HUMANISTIK APOTEKER TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DALAM MENERIMA PELAYANAN KEFARMASIAN
DI RSUD AROSUKA KABUPATEN SOLOK**

TESIS

Oleh :



**ELNITA
BP. 1820862021**

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ernita Arif, M.Si**
- 2. Dr. Asrinaldi, M.Si**

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perspektif Humanistik Apoteker
Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kefarmasian di
RSUD Arosuka Kabupaten Solok**

Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal perspektif humanistik apoteker terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di RSUD Arosuka Kabupaten Solok. Kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan yang didapatkan oleh pasien yang diasumsikan bisa diwujudkan melalui komunikasi interpersonal apoteker yang baik. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh komunikasi interpersonal perspektif humanistik apoteker terhadap kepuasan pasien. Penetapan pengambilan sampel ditentukan dengan cara accidental sampling (mengambil responden di apotek) dan metode penyebaran kuisioner secara purposive sampling sehingga diperoleh 100 responden. Metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang kemudian dianalisis dengan metode regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apoteker memiliki kemampuan komunikasi interpersonal perspektif humanistik yang baik dengan respon positif dari responden sebesar 82% menyatakan puas. Persamaan regresi sederhana yang didapatkan adalah $Y = 23.868 + 0,826X$. Berdasarkan hasil olah dengan SPSS 15.0. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel X sebesar 0,000. Artinya H_0 diterima dimana nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Angka tersebut menunjukkan ada pengaruh nyata komunikasi interpersonal perspektif humanistik terhadap kepuasan pasien dalam menerima **pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Arosuka Kabupaten Solok.**

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Respon, Tingkat Kepuasan, Pasien

The Effect of Interpersonal Communication on the Pharmacist's Humanistic Perspective on Patient Satisfaction in Receiving Pharmaceutical Services at Arosuka District Hospital, Solok Regency

Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi

ABSTRACT

This study aims to look at the effect of interpersonal communication of the pharmacist's humanistic perspective on patient satisfaction in receiving pharmaceutical services at Arosuka District Hospital, Solok Regency. The quality of hospital services and the satisfaction obtained by patients are assumed to be realized through good pharmacist interpersonal communication. This type of research is descriptive with a quantitative approach that aims to determine the level of interpersonal communication of the pharmacist's humanistic perspective on patient satisfaction. Determination of sampling is determined by accidental sampling (taking respondents at the pharmacy) and the method of distributing questionnaires by purposive sampling to obtain 100 respondents. Data collection methods by distributing questionnaires to respondents who then analyzed using simple regression methods. The results showed that pharmacists have good interpersonal communication skills with a humanistic perspective with a positive response from respondents of 82% expressed satisfaction. The simple regression equation obtained is $Y = 23,868 + 0.826X$. Based on the results of processing with SPSS 15.0. can be seen that the significance value of variable X is 0,000. This means that H_0 is accepted where the significance value is $0,000 < 0.005$. This figure shows that there is a real influence of interpersonal communication between humanistic perspectives on patient satisfaction in receiving pharmaceutical services at the Arosuka District Hospital, Solok District Pharmacy.

Keywords: Interpersonal Communication, Response, Level of Satisfaction, Patients