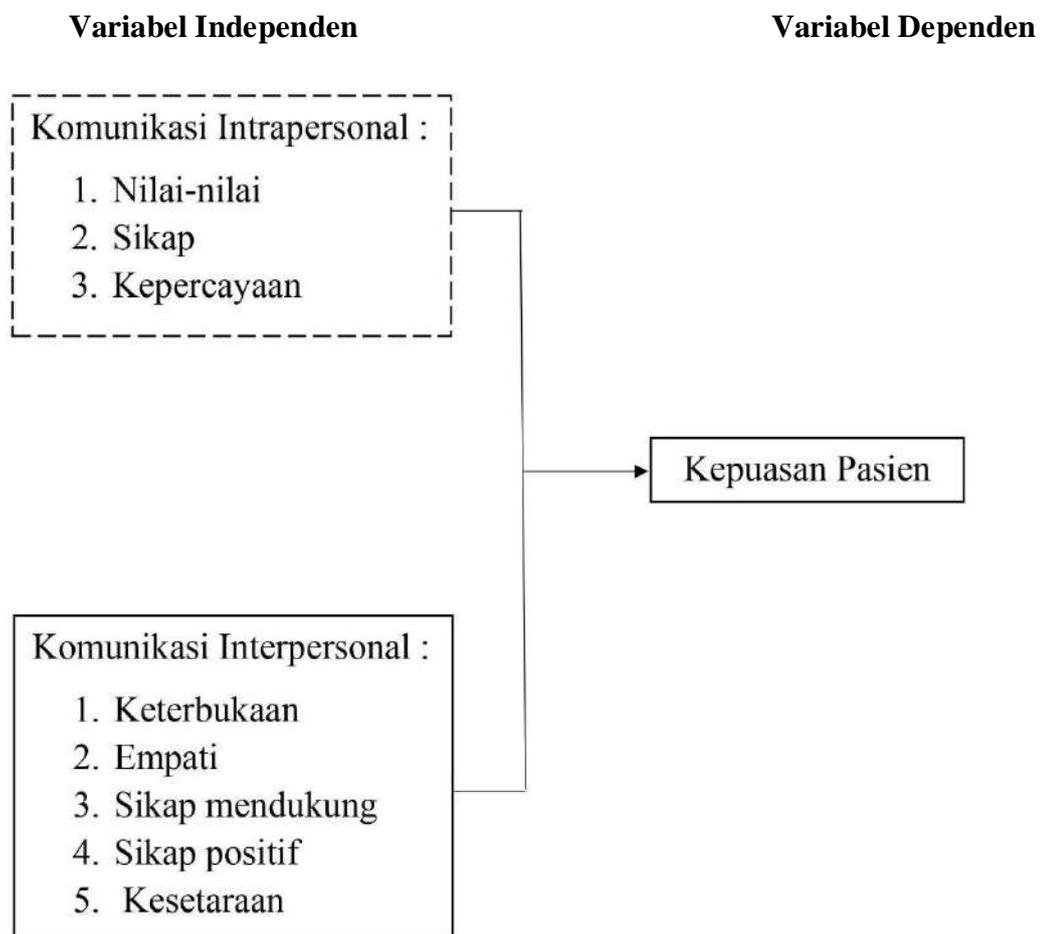


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

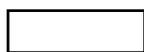
3.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan landasan teori diatas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

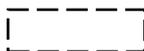


Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :



: Diteliti



: Tidak diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep diatas menggambarkan bahwasanya variabel independen yaitu komunikasi interpersonal dengan 5 sub variabel independen diantaranya keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) yang diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit dimana kepuasan pasien merupakan variabel dependen.

Penelitian ini didasari oleh teori (Adhani, 2014) bahwa agar proses komunikasi tentang kesehatan dapat berjalan secara efektif dan terarah maka dapat dilakukan melalui bentuk komunikasi interpersonal yang merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling efektif, karena antara komunikan dan komunikator dapat langsung tatap muka, sehingga timbul stimulus yakni pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikan langsung dapat direspon atau ditanggapi pada saat itu juga.

Hubungan dokter dan pasien disadari merupakan bagian penting dalam mutu pelayanan kesehatan dengan semakin pentingnya suara pasien sebagai pelanggan pelayanan kesehatan. Komunikasi dokter dan pasien tersebut merupakan komunikasi dua arah. Dengan komunikasi yang efektif inilah, dokter dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kesehatan pasien. Komunikasi dokter dan pasien telah terbukti berpengaruh pada kepatuhan pengobatan, meningkatkan kepuasan pasien dan akhirnya akan membawa manfaat bagi hasil pengobatan, selain itu jika komunikasi efektif dijalankan dengan optimal

diharapkan terjadinya komplain akan menurun dan kepuasan pasien meningkat maka mutu pelayanan di rumah sakit dapat meningkat (Adhani, 2014).

Menurut Adhani (2014) untuk mendukung terwujudnya komunikasi interpersonal yang baik dan harmonis, kelangsungan komunikasi harus memenuhi prinsip-prinsip komunikasi antarmanusia atau komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Berdasarkan pemaparan diatas, maka didapat hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh antara prinsip keterbukaan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
2. Ada pengaruh antara prinsip empati terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
3. Ada pengaruh antara prinsip sikap mendukung terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
4. Ada pengaruh antara prinsip sikap positif terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
5. Ada pengaruh antara prinsip kesetaraan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.