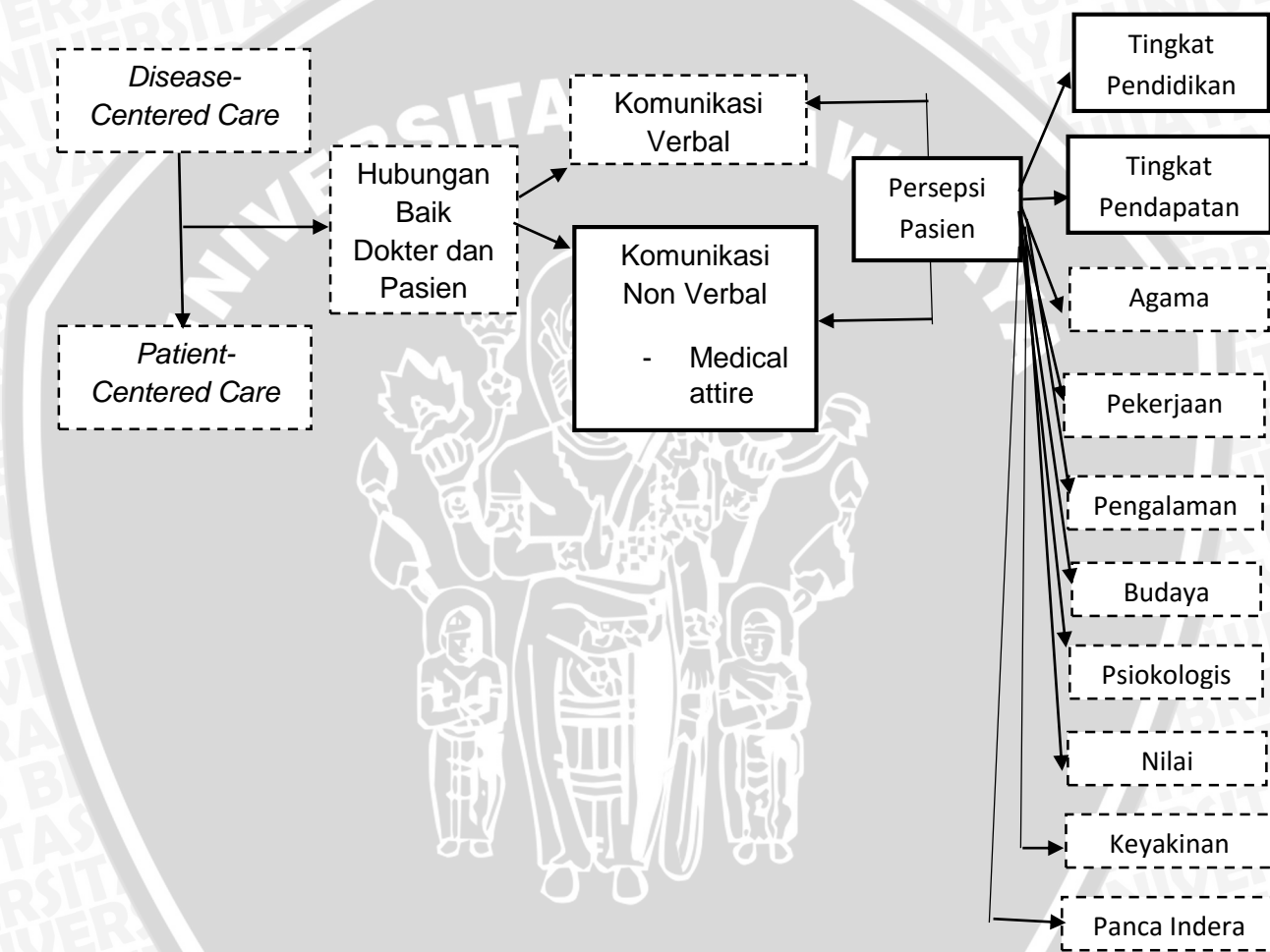


BAB III
KERANGKA KONSEP

Gambar 3.1 Kerangka Konsep sebagai berikut :



Keterangan = = diteliti
 = tidak diteliti



3.1 Deskripsi Kerangka Konsep

Pergantian orientasi pelayanan kesehatan dari *disease-centered care* menjadi *patient-centered care*, mengakibatkan terbentuknya faktor-faktor penting baru yang berperan dalam menunjang pelayanan kesehatan yang berorientasi pada *pasien-centered care* (Burkman, 2012). Agar *patient-centered care* berjalan dengan baik maka harus terjalin hubungan yang baik antara dokter dan pasien serta diperlukan komunikasi yang baik pula. Dalam komunikasi tersebut tidak hanya komunikasi verbal saja, namun komunikasi nonverbal pun juga memiliki peran yang sangat penting. Salah satu komunikasi nonverbal yaitu penampilan profesional seorang dokter (*medical attire*).

Penampilan dokter khususnya pakaian yang digunakan dianggap menjadi salah satu peran penting dalam pembentukan *first impression* (kesan pertama) yang baik, serta menjadi tanda pengenal dan tanda kepercayaan yang penting dalam pengembangan hubungan yang baik antara dokter dan pasien (Crossley, 2009). Tidak hanya pakaian saja yang dianggap penting, namun atribut lain seperti tanda pengenal, sepatu, pakaian atas dan pakaian bawah yang digunakan dokter akan menjadi penilaian seorang pasien terhadap dokter tersebut.

Perbedaan persepsi pasien mengenai penampilan profesional dokter tersebut dapat dipengaruhi oleh agama, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan pekerjaan adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu realitas (Mulyana, 2004). Dalam penelitian ini, penulis membandingkan persepsi pasien terhadap penampilan profesional dokter (*medical attire*) di Kota Malang berdasarkan tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan.

3.2 Hipotesis

- Ada perbedaan yang bermakna antara tingkat pendidikan terhadap persepsi pasien mengenai penampilan profesional dokter.
- Ada perbedaan yang bermakna antara tingkat pendapatan terhadap persepsi pasien mengenai penampilan profesional dokter.

