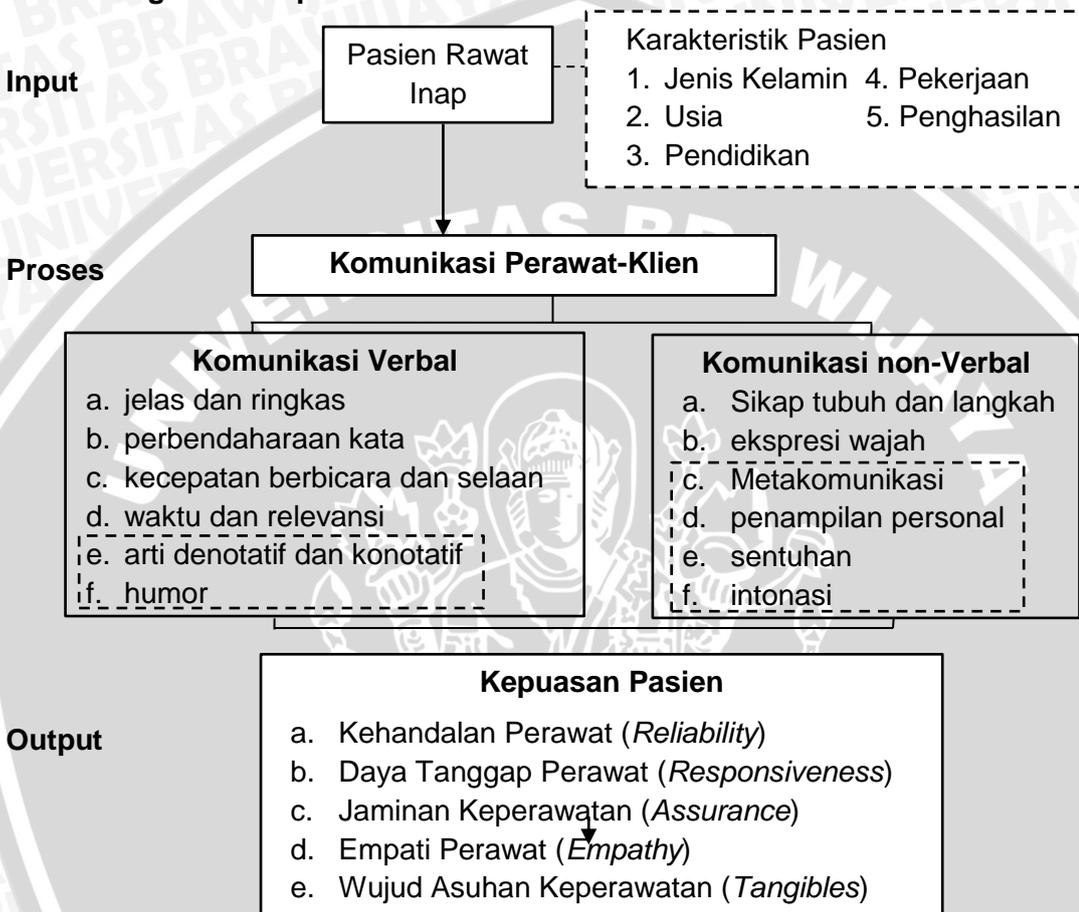


BAB 3

KERANGKA KONSEP

3.1. Kerangka Konsep



Keterangan :

: Objek yang diteliti

: Objek yang tidak diteliti

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Perawat-Klien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap



Penilaian komunikasi perawat-klien pada dasarnya merupakan faktor guna mengembangkan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit. Penilaian komunikasi perawat-klien, sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan instansi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi yang sebenarnya tentang bagaimana komunikasi perawat-klien.

Menurut Potter & Perry (1993), Swansburg (1990), Szilagyi (1984) dan Tappen (1995) komunikasi terdiri dari dua jenis, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, komunikasi verbal meliputi : jelas dan ringkas, perbendaharaan kata, arti denotatif dan konotatif, kecepatan berbicara dan selaan, waktu dan relevansi, serta humor. Sedangkan komunikasi non verbal meliputi : Metakomunikasi penampilan personal, intonasi, ekspresi wajah, sikap tubuh dan langkah, dan sentuhan.

Secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan dalam hal ini komunikasi perawat-klien, makin sempurna pula kualitasnya. Mutu layanan dan kinerja yang sesuai dengan harapan atau lebih akan memberikan kepuasan bagi pasien baik rawat inap atau rawat jalan, sebaliknya jika mutu layanan dan kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien secara tidak langsung akan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap rumah sakit dan menumbuhkan citra baik dalam benak pasien. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler (2005), untuk mengetahui mutu pelayanan yang dirasakan klien, ada indikator ukuran kepuasan klien yang terletak pada lima dimensi mutu pelayanan yaitu:

Kehandalan Perawat, Daya Tanggap Perawat, Jaminan Keperawatan, Empati Perawat, Wujud Asuhan Keperawatan.

### 3.2. Hipotesis Penelitian

$H_1$  = Komunikasi perawat-klien di ruang rawat inap berhubungan terhadap kepuasan pasien di RSUD Moh Saleh Probolinggo.

