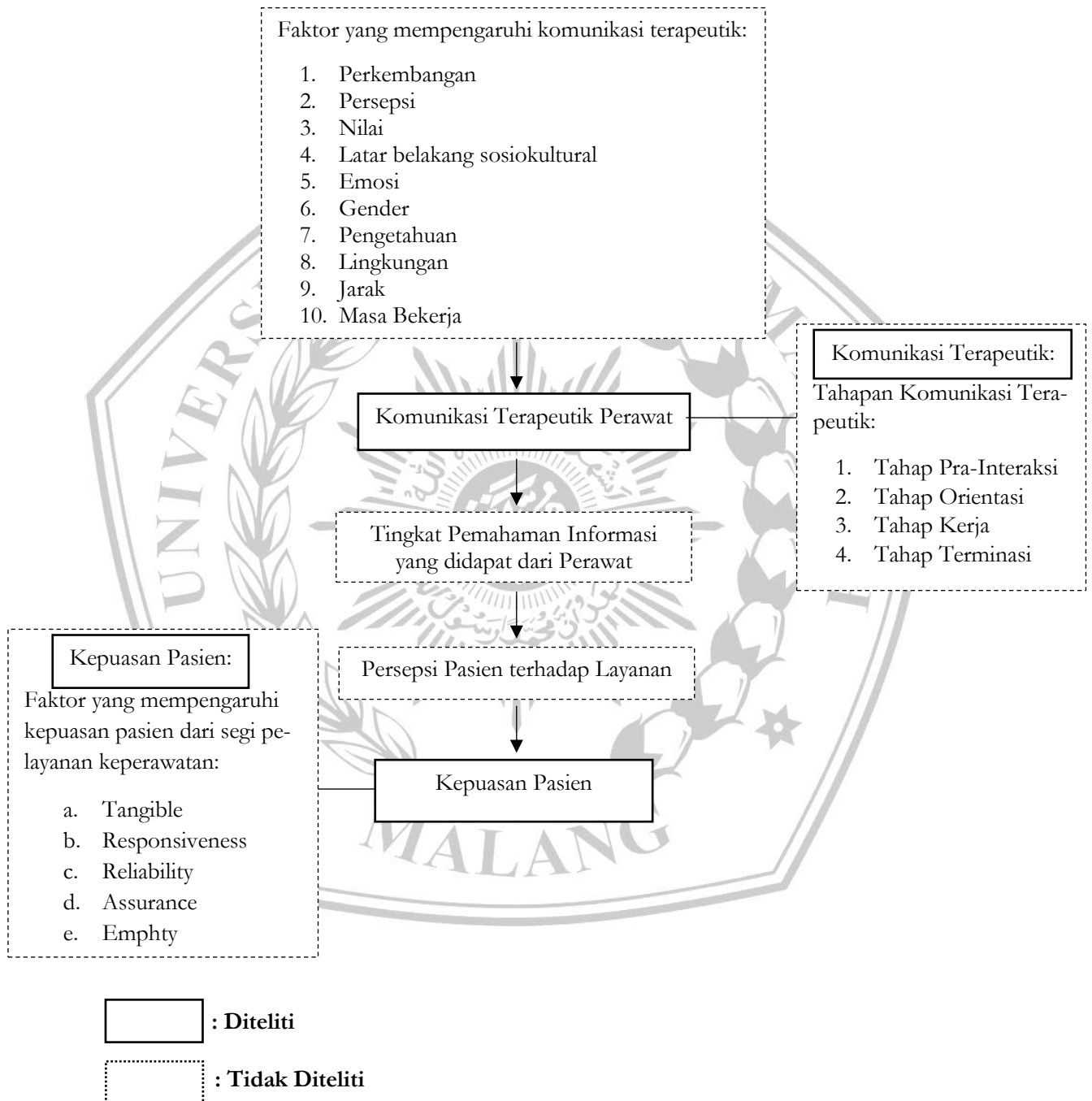


### BAB III

## KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

### 3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep merupakan sekumpulan cara berpikir yang terbentuk dari dari beberapa teori untuk mendukung peneliti dalam melakukan penelitian (Dewi, 2021). Berdasarkan kerangka konsep diatas menggambarkan keterkaitan antara komunikasi terapeutik perawat sebagai variabel independen dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Komunikasi terapeutik perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosiokultural, emosi, gender, pengetahuan, lingkungan, jarak, dan masa bekerja. Faktor-faktor tersebut memengaruhi bagaimana perawat menyampaikan informasi, menunjukkan empati, serta membangun hubungan profesional dengan pasien selama proses asuhan keperawatan.

Dalam pelaksanaannya, komunikasi terapeutik perawat berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu tahap pra-interaksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi. Setiap tahap memiliki peran penting dalam membentuk hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik yang dilaksanakan secara optimal pada setiap tahap akan meningkatkan pemahaman pasien dalam menerima asuhan keperawatan atau terapi yang akan dijalani. Pemahaman pasien, baik paham maupun tidak paham, berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan keperawatan. Persepsi ini terbentuk berdasarkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan, termasuk sikap, perhatian, kejelasan informasi, dan empati yang ditunjukkan oleh perawat.

Persepsi pasien terhadap layanan keperawatan kemudian berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi pelayanan keperawatan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Apabila komunikasi terapeutik perawat tidak berjalan dengan baik, maka kualitas interaksi dan persepsi pasien terhadap layanan dapat menurun, yang pada akhirnya menyebabkan ketidakpuasan pasien. Dengan demikian, kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berperan penting dalam membentuk kualitas interaksi perawat-pasien, persepsi pasien terhadap layanan, dan akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien.

### 3.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pendapat atau jawaban sementara dari dua variabel yang diajukan untuk dibuktikan kebenarannya (Putri et al., 2019).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

