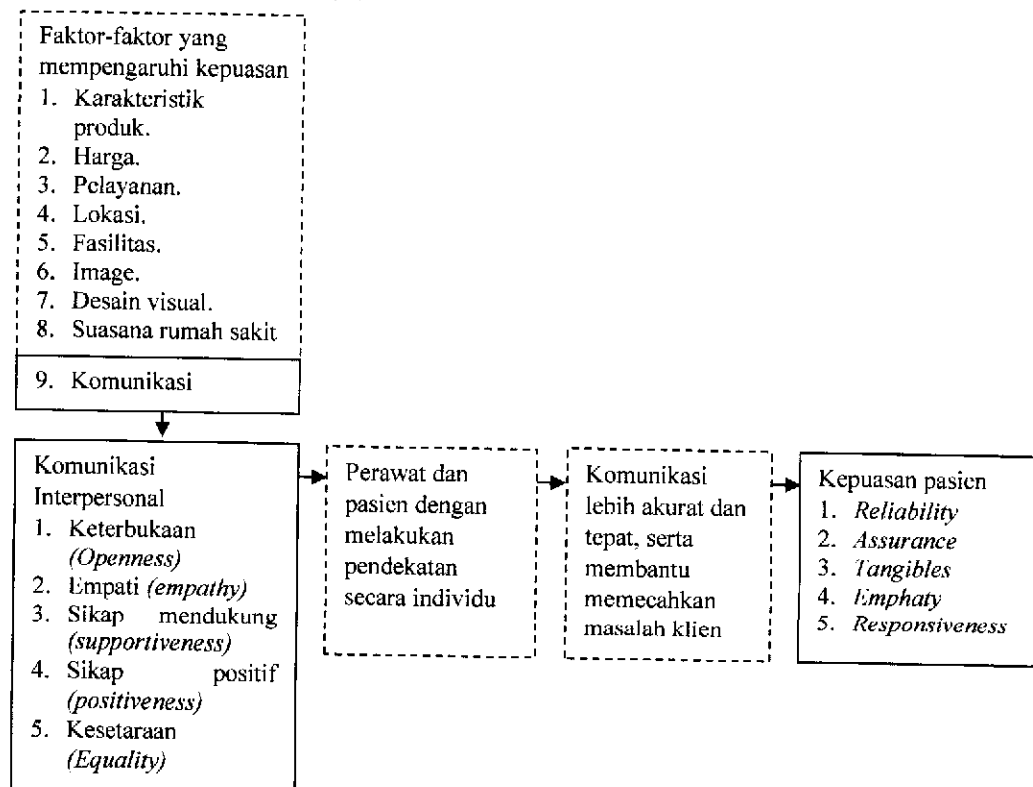


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep (*conceptual framework*) adalah model pendahuluan dari sebuah masalah penelitian dan merupakan refleksi dari hubungan variabel-variabel yang diteliti. Kerangka konsep dibuat berdasarkan *literature* atau teori yang sudah ada (Notoatmojo).



Keterangan :

- : variabel diteliti
- : variabel tidak diteliti
- : arah hubungan

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Variabel penelitian ini terdiri dari :

a. Variabel *Independent*

Variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain (Nursalam, 2020). Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal

b. Variabel *dependent*

Variabel dependent atau variabel terikat Adalah variabel yang nilainya ditentukan variabel lain (Nursalam, 2020). Variabel dependen dalam penelitian ini kepuasan pasien

2. Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian merupakan definisi terhadap variabel penelitian secara operasional sehingga peneliti mampu mengumpulkan informasi yang dibutuhkan terkait dengan konsep (Sugiyono, 2018). Definisi operasional dalam penelitian seperti tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Penelitian Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal
Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli

NO	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	2	3	4	5	6
1	Variabel bebas : Komunikasi interpersonal	Komunikasi yang terjadi diantara perawat dan pasien di Poli umum dan IGD yang terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan dalam dua kali kunjungan dengan Indikator 1. Keterbukaan (<i>Openness</i>) 2. Empati (<i>empathy</i>) 3. Sikap mendukung (<i>supportiveness</i>) 4. Sikap positif (<i>positiveness</i>) 5. Kesetaraan (<i>Equality</i>)	Kuesioner Komunikasi interpersonal	1. Baik skor 37-48 2. Cukup skor 26-36 3. kurang skor ≤ 25	Ordinal
2	Variabel terikat : Kepuasan pasien	Pernyataan pasien terhadap kemampuan perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan di Poli umum dan IGD dalam dua kali kunjungan berdasarkan dimensi mutu yaitu <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , <i>tangibles</i> sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diterima.	Kuesioner kepuasan pasien	1. Sangat tidak puas skor 25-50 2. Tidak puas : skor 51-75 : 3. Puas : skor 76-100 4. Sangat puas skor 101-125	Ordinal

C. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli