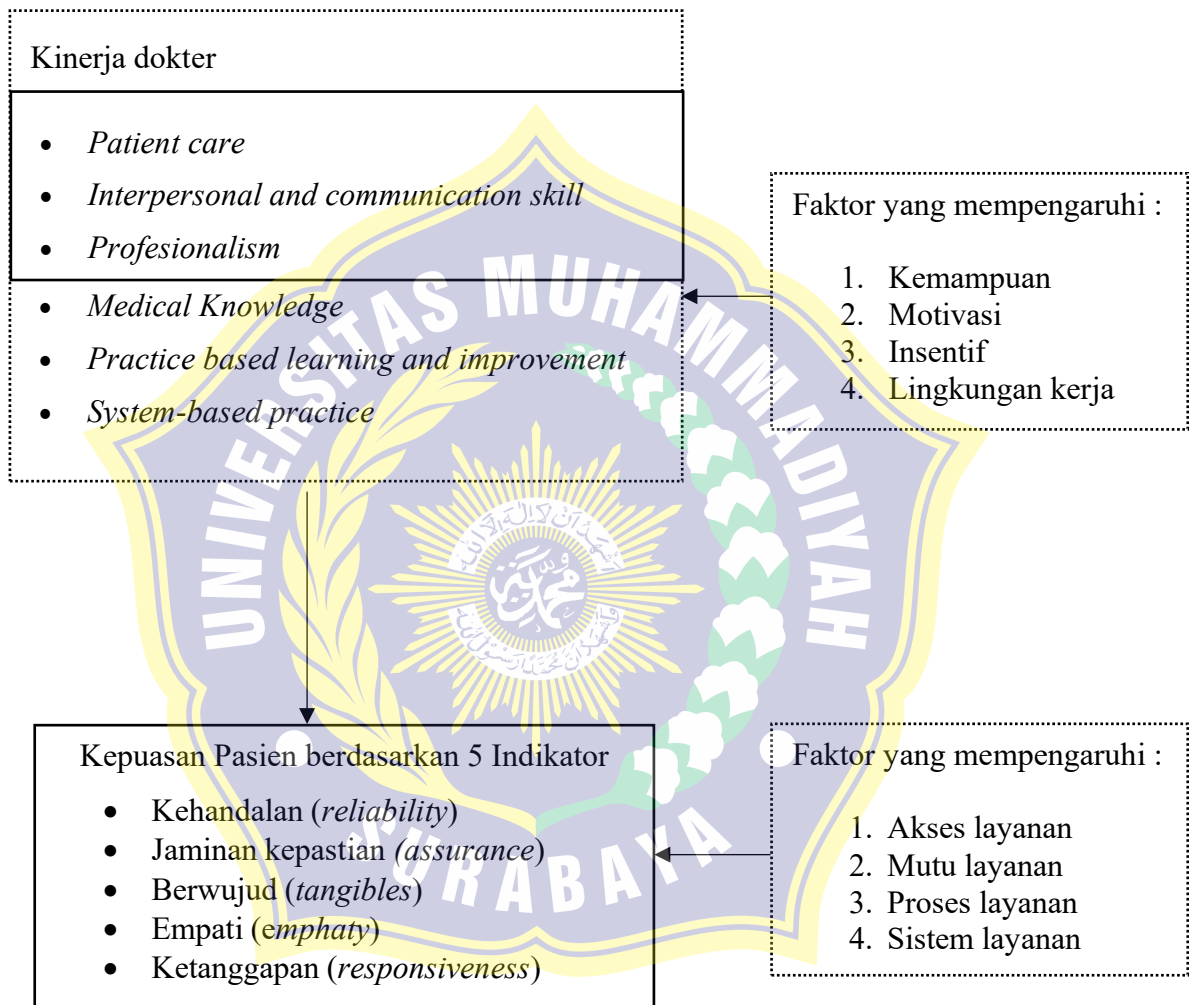


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 kerangka konseptual

Keterangan:

- a. Garis hitam : diteliti
- b. Garis hitam putus : tidak diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kinerja dokter dapat dinilai berdasarkan 6 kriteria Menurut *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization* (JCAHO), yang mencakup *patient care, interpersonal and communication skill, professionalism, medical knowledge, practice based learning and improvement* dan *system based practice*. Pada penelitian yang saya lakukan saya meneliti tiga dari enam kategori tersebut yaitu *patient care, interpersonal and communication skill, dan professionalism*. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, insentif, dan juga lingkungan kerja. Kinerja dokter yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien yg meliputi lima indikator yaitu *reliability, assurance, tangibles, emphaty, dan responsiveness*, selain dipengaruhi kinerja dokter ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu akses, mutu, proses, dan sistem dari layanan yang diberikan.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0: Tidak terdapat hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo

H1: Terdapat hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.