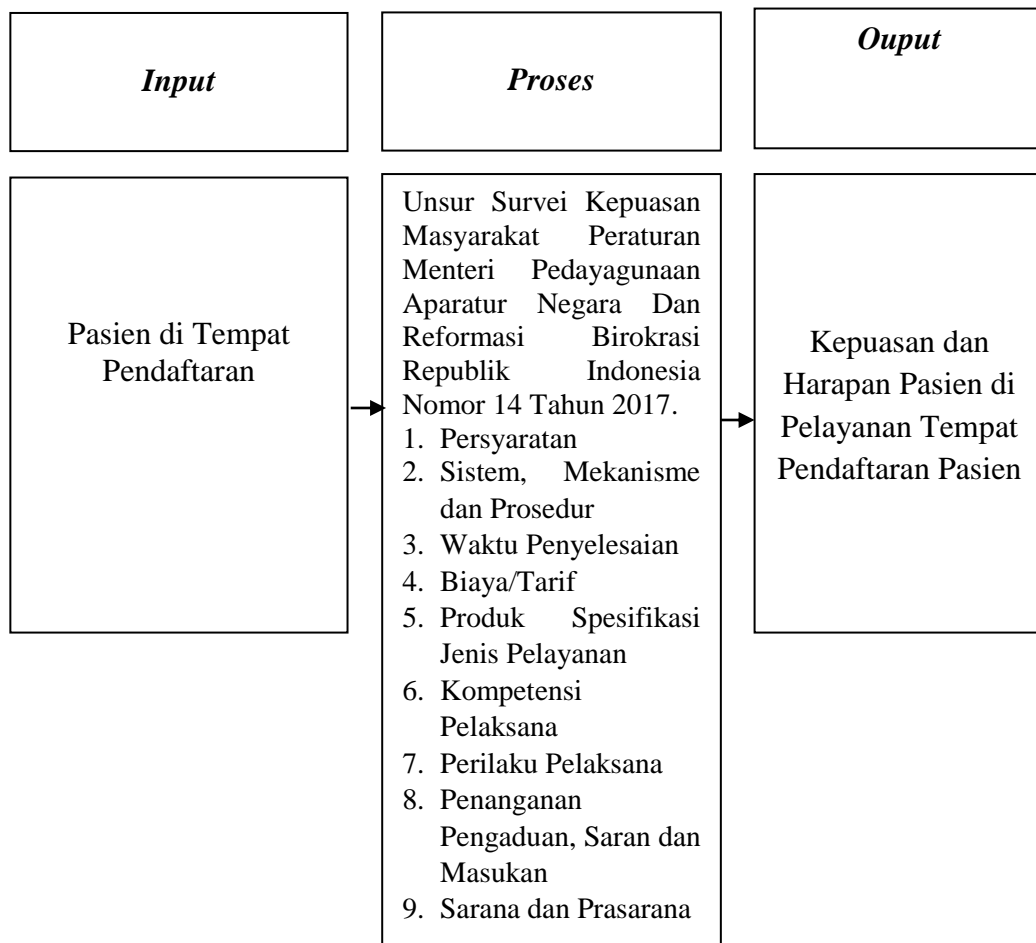


BAB 3
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Input, pada tahap ini yang diteliti pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

Proses, pada tahap ini dilakukan identifikasi dan Menganalisis Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Mulorejo Surabaya Berdasarkan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedure, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan prasarana.

Output , setelah dilakukan identifikasi, diskripsi dan analisa sesuai dengan SKM dihasilkan pengukuran kepuasan merupakan kenyataan yang dirasakan pasien rawat inap dan harapan yang diinginkan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Mulyorejo Surabaya.