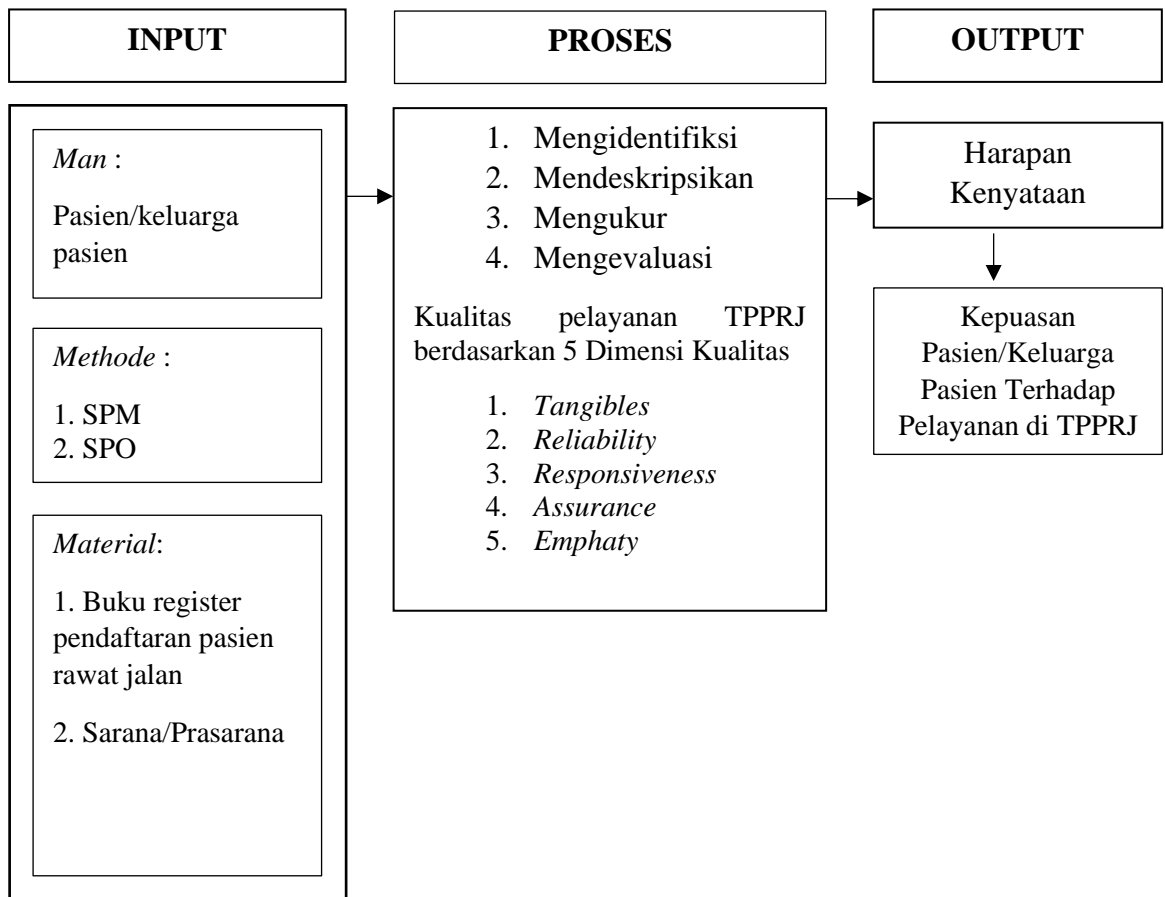


BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konsep diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dengan Input *Man* yaitu: Pasien/Keluarga Pasien sebagai responden yang mengisi kuesioner dan menjawab wawancara, *Method* : SPM Rumah Sakit mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan SPO kepuasan pasien rawat jalan, *Material*: Buku register pendaftaran pasien rawat jalan. Proses penelitian meliputi mengidentifikasi kepuasan pasien di TPPRJ, mendeskripsikan tingkat kepuasan dan harapan pasien, mengukur tingkat kepuasan pasien dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar wawancara yang dibagikan kepada pasien/keluarga pasien. Penilaian harapan dan kenyataan pasien/keluarga pasien menggunakan skala penilaian Likert. Output dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan dan harapan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.