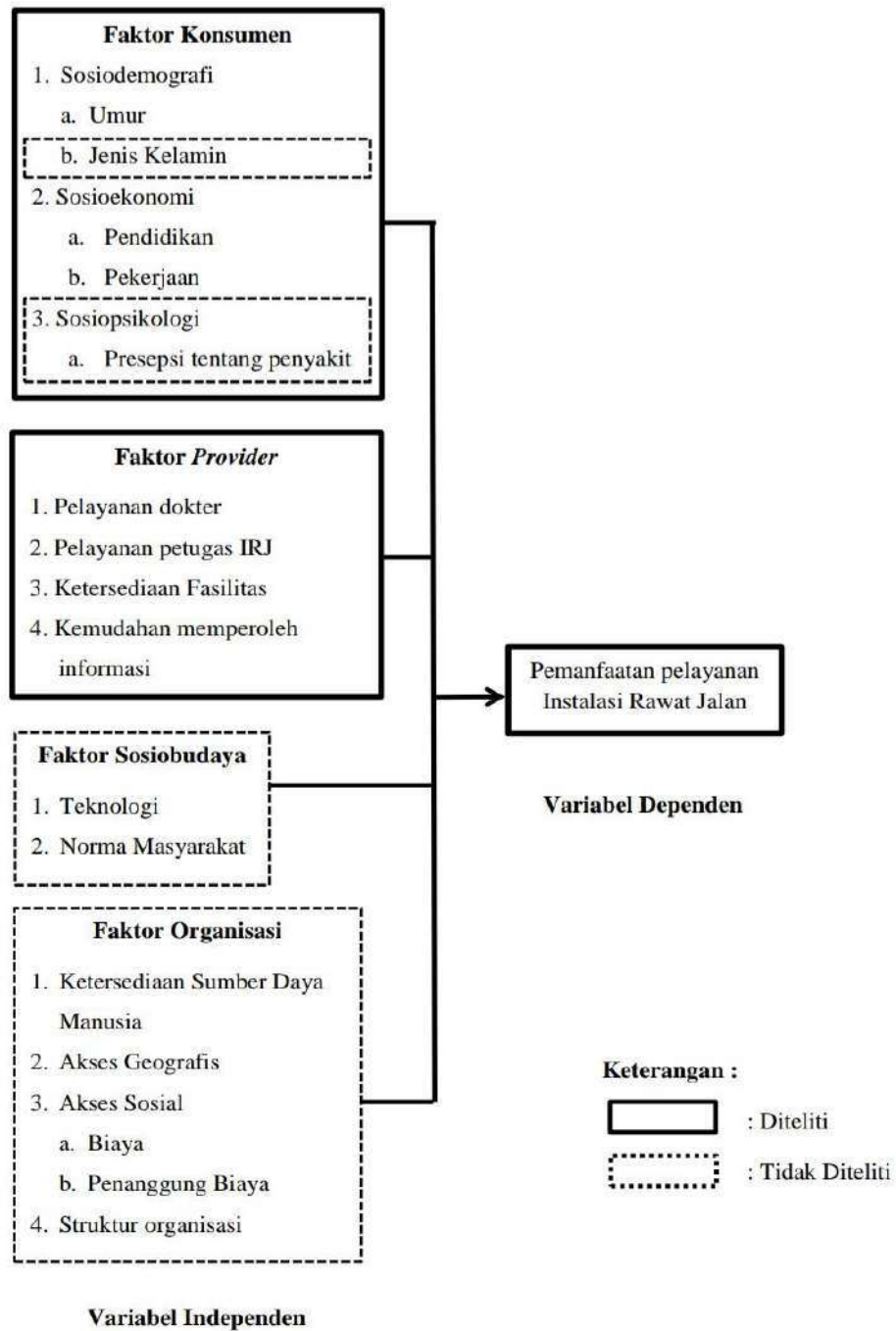


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 kerangka konseptual penelitian ini, terdapat faktor – faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan, yaitu diantaranya faktor konsumen yang meliputi faktor sosiodemografi (umur dan jenis kelamin), faktor sosioekonomi (pendidikan dan pekerjaan), faktor sosiopsikologi (mengenai persepsi terhadap penyakit), kemudian faktor *provider* yang terdiri dari pelayanan dokter, pelayanan petugas IRJ, ketersediaan fasilitas, kemudahan memperoleh informasi, selanjutnya terdapat juga faktor sosiobudaya (teknologi dan norma masyarakat) yang terakhir faktor organisasi yang terdiri dari ketersediaan sumber daya manusia, akses geografis, akses sosial (biaya dan penanggung biaya) dan struktur organisasi pelayanan.

Terdapat faktor yang akan diteliti yaitu faktor konsumen yang meliputi faktor sosiodemografi (umur), faktor sosioekonomi (pendidikan dan pekerjaan) kemudian faktor *provider* yang terdiri dari pelayanan dokter, pelayanan petugas IRJ, ketersediaan fasilitas dan kemudahan memperoleh informasi. Sedangkan untuk faktor yang tidak diteliti yaitu faktor sosiodemografi (jenis kelamin) karena faktor tersebut bersifat homogen, untuk faktor sosiopsikologi (mengenai persepsi terhadap penyakit), faktor sosiobudaya (teknologi dan norma masyarakat) tidak diteliti karena pada faktor ini, pasien atau keluarga pasien Instalasi Rawat Jalan RSPAL dr. Ramelan Surabaya merupakan masyarakat perkotaan sehingga peneliti mengasumsikan pasien atau keluarga pasien Instalasi Rawat Jalan memiliki

persepsi yang baik terhadap penyakit serta diasumsikan mengikuti kemajuan teknologi dan norma masyarakat yang homogen.

Kemudian untuk faktor organisasi yang terdiri dari ketersediaan sumber daya manusia, akses geografis, akses sosial (biaya dan penanggung biaya) dan struktur organisasi pelayanan tidak diteliti karena RSPAL dr. Ramelan Surabaya merupakan Rumah Sakit TK I sehingga peneliti mengasumsikan ketersediaan sumber daya manusia pada RSPAL dr. Ramelan Surabaya telah memadai, akses geografis RSPAL dr. Ramelan Surabaya juga sangat mudah untuk diakses karena terletak pada lokasi yang strategis dan dapat dijangkau oleh transportasi umum, akses sosial dalam penelitian ini tidak diteliti karena peneliti mengasumsikan untuk biaya atau tarif pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAL dr. Ramelan Surabaya bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebab di RSPAL dr. Ramelan merupakan Rumah Sakit yang dapat menerima pasien dengan asuransi kesehatan maupun pasien umum. Selanjutnya struktur organisasi pelayanan tidak diteliti karena hal tersebut merupakan struktural internal manajemen Rumah Sakit yang pada umumnya tidak diketahui oleh pasien maupun keluarga pasien Instalasi Rawat Jalan RSPAL dr. Ramelan Surabaya.