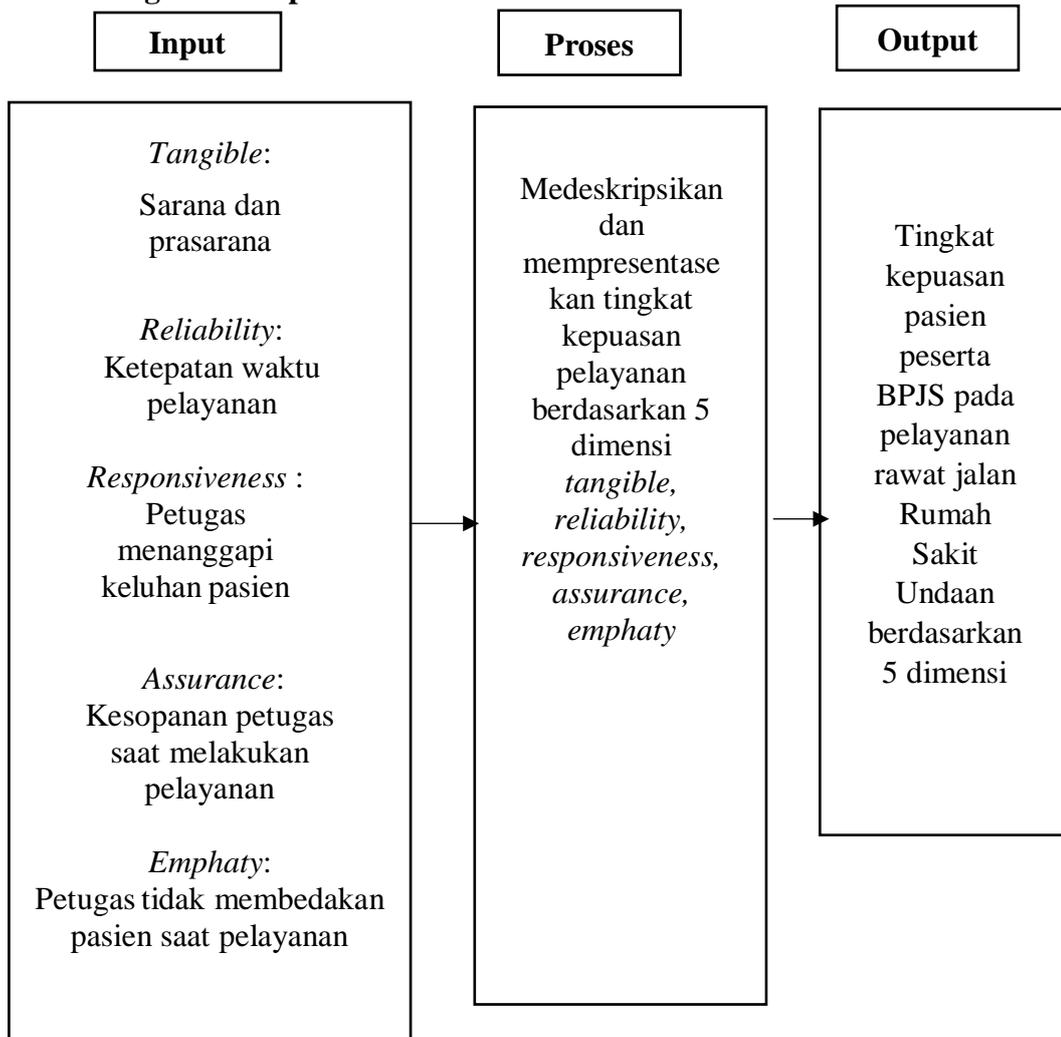


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

- Keterangan :
1. Diteliti : 
 2. Tidak Diteliti : 

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Berdasarkan 5 dimensi menjelaskan bahwa :

Pada aspek *tangible* peneliti berfokus pada sarana dan prasarana. Pada aspek *reliability* ketepatan waktu pelayanan. Selanjutnya aspek *responsiveness* peneliti berfokus petugas menanggapi keluhan pasien. Selanjutnya aspek *assurance* peneliti berfokus kesopanan petugas saat melakukan pelayanan. Kemudian pada aspek *emphaty* petugas tidak membedakan pasien saat pelayanan. Setelah itu peneliti melakukan proses pendeskripsian pada tingkat kepuasan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Kemudian Output atau hasil yang diperoleh yaitu pasien merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan.