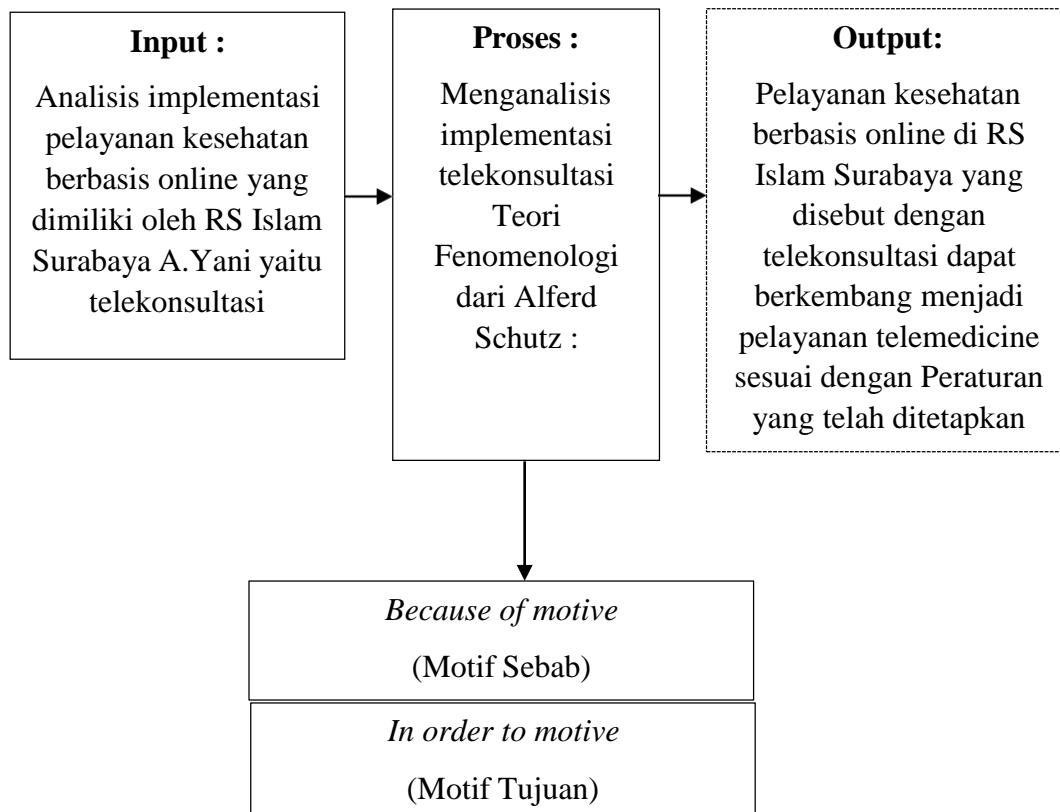


BAB III

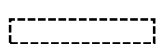
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan :

 : Diteliti

 : Tidak diteliti

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian di RS Islam Surabaya A.Yani

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan pengalaman kegiatan magang pada awal bulan Februari hingga awal Maret 2022. Penulis bertempat di unit *customer care* RS Islam Surabaya A.Yani, yang dimana pada unit tersebut merupakan unit yang melayani berbagai kegiatan administrasi ataupun penanganan keluhan pasien dan keluarga pasien. Salah satunya di unit tersebut juga bertanggung jawab atas pendaftaran pasien yang ingin melakukan pelayanan kesehatan berbasis *online* atau disebut dengan telekonsultasi. Secara langsung penulis juga mengerti dimulai dari tahapan pendaftaran hingga pemanfaatan IT yang digunakan untuk melakukan pelayanan telekonsultasi tersebut.

Sehingga dibuatlah bagan kerangka konsep yang tertera di atas, kerangka konsep ini bertujuan untuk memudahkan peneliti merumuskan konsep-konsep penelitian yang telah ditentukan sesuai dengan data dan keadaan lapangan. Adapun konsep penelitian ini yaitu menganalisis penerapan pelayanan kesehatan berbasis *online* yang disebut dengan telekonsultasi secara mendalam. Analisis implementasi telekonsultasi di RS Islam Surabaya A.Yani menggunakan menggunakan pendekatan teori Fenomenologi dari Alferd Schutz yang menitikberatkan motif pada dua aspek yaitu *in-order motive* dan *because motive*. Motif yang pertama adalah motif “sebab” (*because of motive*). Kemudian motif yang kedua adalah motif “tujuan” (*in order to motive*). Motif “sebab” adalah yang melatarbelakangi seseorang melakukan tindakan tertentu. Sedangkan motif “tujuan” adalah tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang yang melakukan suatu tindakan tertentu. Terdapat dua variabel dari masing-masing variabel tersebut akan dijadikan bahan

penelitian secara lanjut sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan yang nantinya hasil yang diperoleh akan diolah dan dianalisis untuk dapat diambil kesimpulan dan saran jika ada.