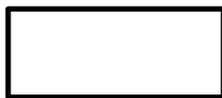
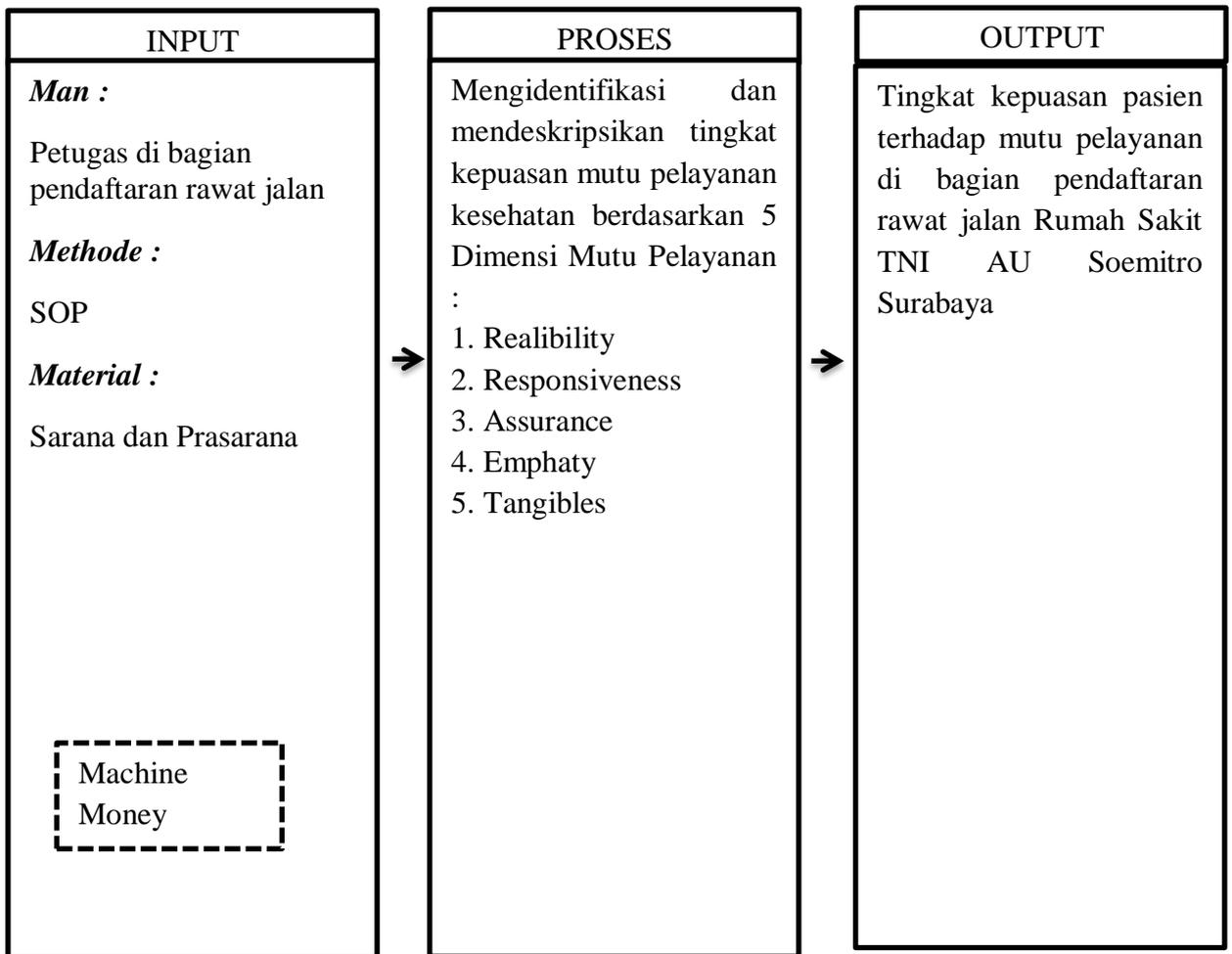


### BAB III

## KERANGKA KONSEPTUAL

### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Diteliti



Tidak diteliti

Gambar 4.2 Kerangka Konseptual

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Kerangka konseptual merupakan suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti (Notoadmojo, 2005). Dari kerangka konseptual dapat dijelaskan bahwa aspek yang diteliti adalah faktor *Man* yang meliputi petugas pendaftaran atau perekam medis, *Method* meliputi SOP, dan *Material* meliputi Sarana dan Prasarana di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya. Sedangkan untuk aspek yang tidak diteliti adalah aspek *Machine* dikarenakan peneliti hanya fokus pada 3 faktor yaitu *Man*, *Method*, *Material* disamping itu faktor *Machine* yang ingin diteliti belum tersedia dan pada aspek *Money* tidak diteliti dikarenakan menyangkut privasi rumah sakit.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data proses dengan dilakukan identifikasi dan mendeskripsikan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Pelayanan yaitu *Realibility*, *Responsivness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*.

Output , setelah dilakukan identifikasi, diskripsi dan analisa sesuai dengan 5 dimensi dihasilkan pengukuran kepuasan yang dirasakan pasien rawat jalan dan menghasilkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya.