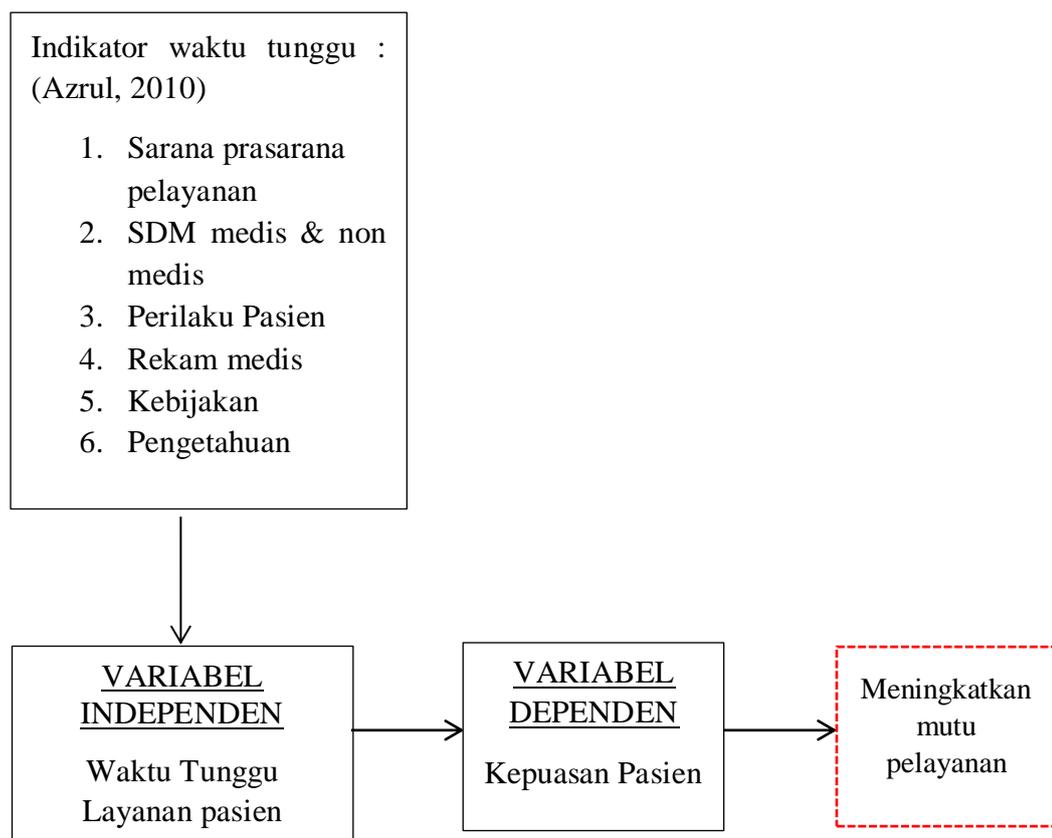


BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konsep merupakan formulasi atau simplikasi dari kerangka teori yang mendukung penelitian. kerangka konsep terdiri dari variabel-variabel yang menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain (Notoatmodjo, 2012). Untuk melihat hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Bedah di unit rawat jalan RSWS Surabaya, maka di susunlah kerangka konsep penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.4. Penjelasan Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual penelitian yang telah diketahui terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien, mulai pasien tersebut mendaftar. Dibutuhkan perhitungan yang tepat untuk merincinya secara detail agar didapat hasil yang signifikan.

Pada penelitian ini menggunakan data waktu tunggu pelayanan sebagai variabel independen. Menurut teori dalam Azrul (2010), faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu adalah: Pengetahuan, Sarana prasarana pelayanan (seperti gedung, AC, meja, kursi, dll), SDM medis (seperti tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian) & non medis (seperti tenaga administratif, tenaga teknis, bagian keuangan dan informatika), Perilaku Pasien (perilaku pasien secara emosional seperti mudah marah, penyabar, dll), arsip Rekam medis, Kebijakan sesuai dengan standar yang ditetapkan permenkes dan RS, dalam hal ini menggunakan standar waktu tunggu dari permenkes yakni ≤ 60 menit). Faktor tersebut dapat digunakan sebagai data pendukung untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu pelayanan (variabel independen), yang dihitung mulai dari pasien datang dan mendaftar ulang (untuk pasien yg mendaftar secara online) sampai pasien tersebut dilayani oleh tenaga medis

Sedangkan untuk variabel dependen, pada penelitian ini menggunakan data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Bedah di RSWS, peneliti menggunakan teori rater terkait 5 Dimensi Kualitas pelayanan, antara lain Responsiveness (Cepat tanggap), dimensi ini menilai terkait kesiapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien sesuai prosedur; *Tangible* (Kenyataan), dimensi

ini menilai terkait tersedianya fasilitas fisik dan peralatan medis yang memadai sebagai penunjang pemeriksaan kesehatan; *Reliability* (Kehandalan), dimensi menilai terkait kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat; *Assurance* (Jaminan), dimensi ini menilai terkait petugas kesehatan mampu menjamin/memberikan kepastian pelayanan yang bebas dari risiko, dan *Empathy* (Empati), dimensi ini menilai terkait kepedulian petugas kesehatan terhadap keadaan yang dialami oleh pasien.

Kedua variable ini nantinya akan diteliti untuk mengetahui apakah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan Poliklinik Bedah RSWS dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Bedah RSWS. Yang nantinya hasil dari perhitungan ini dapat digunakan sebagai bahan untuk lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan di Poliklinik Bedah RSWS.