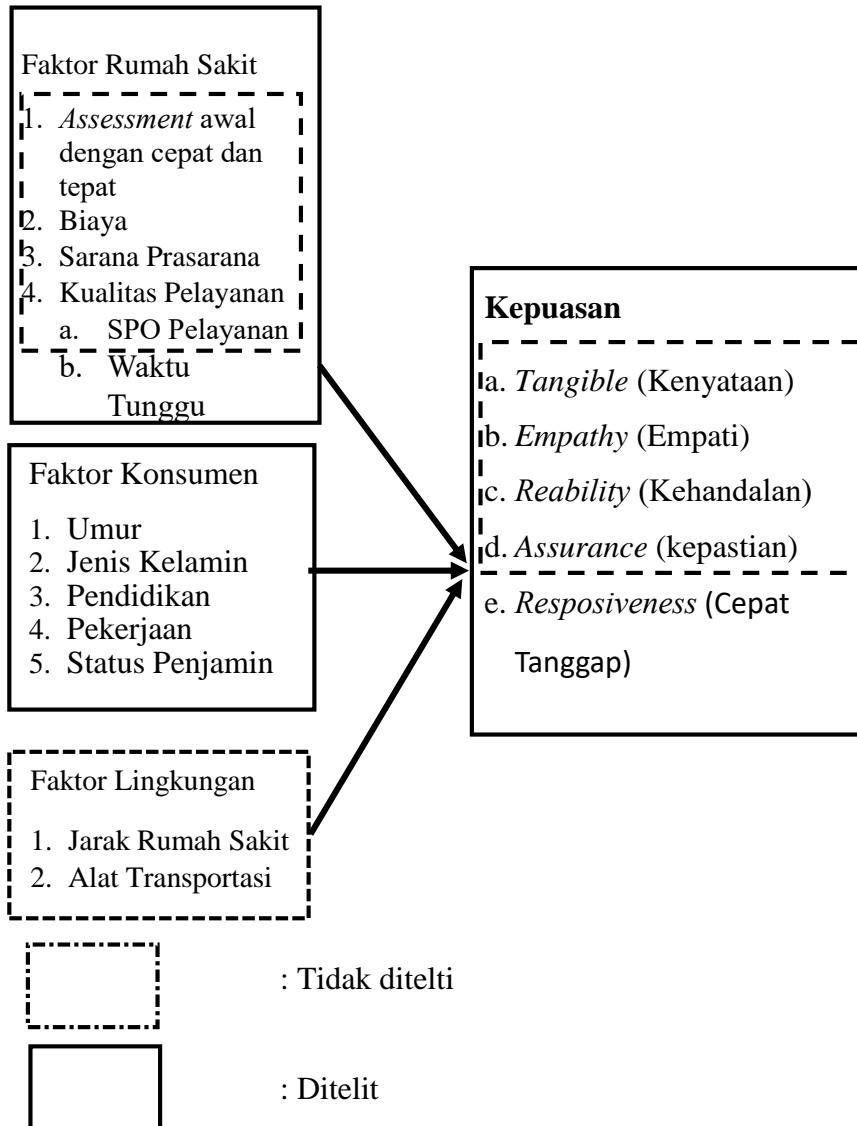


BAB III

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep



Sumber : Noviyanti (2020) dan Hasan (2014)

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu uraian atau visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu dengan konsep lainnya atau variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dari masalah yang di teliti (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan kerangka konsep yang telah ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* awal oleh perawat. Meliputi faktor konsumen yang mana dalam penelitian ini adalah pasien. Faktor konsumen yang dimaksud meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status penjamin.

Dalam Penelitian ini terkait waktu tunggu rawat jalan seharusnya berjalan dari pasien dipanggil ke loket pendaftaran lalu di panggil ke poli 1 untuk *assessment* awal oleh perawat, baru pasien di panggil ke poli 2 atau 3 untuk pemeriksaan dokter. Namun pada penelitian ini, peneliti hanya melakukan penelitian hingga pasien di panggil oleh perawat untuk melakukan *assessment* awal.

3.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

H_0 = Tidak ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* terhadap kepuasan pasien.

H_a = Ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran sampai *assessment* terhadap kepuasan pasien.