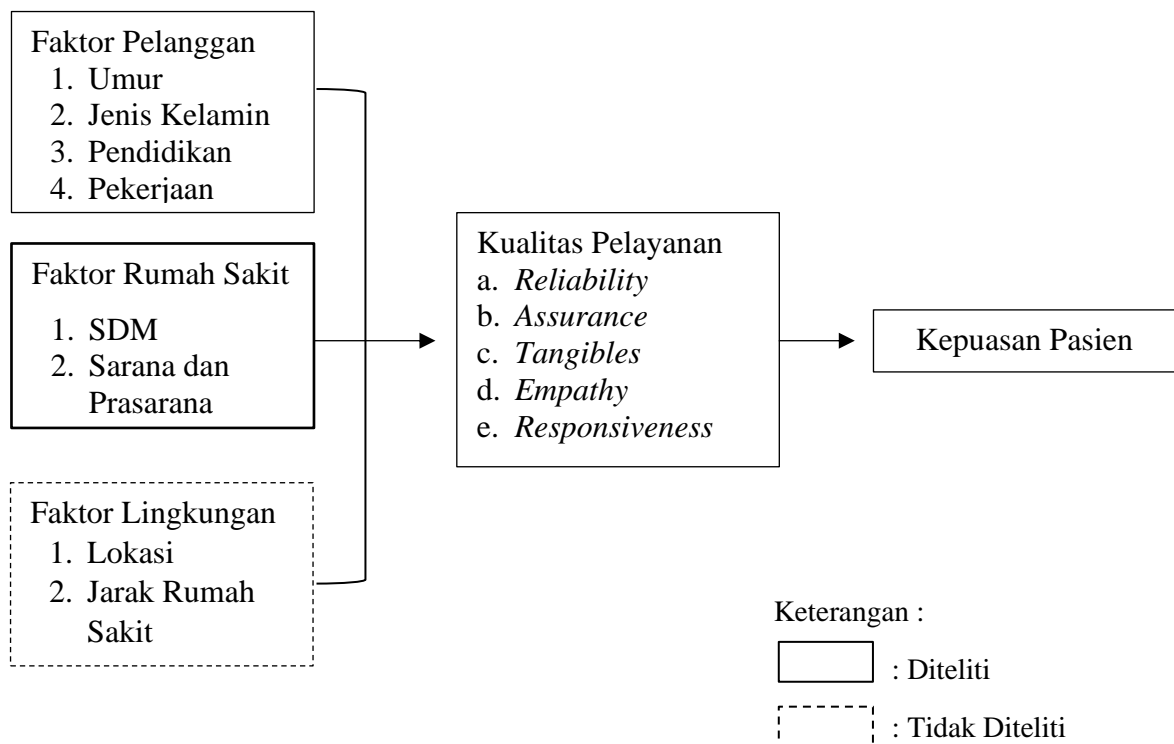


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual

Peranan kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi beberapa faktor – faktor pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini peneliti ingin menyusun kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Identifikasi Kerangka Konseptual
Sumber : Parasuraman, Zeithmal, Dan Berry (1988)

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual 3.1 penulis menjelaskan penyebab masalah dalam kepuasan pasien di Instalasi Farmasi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi

Farmasi. Dalam permasalahan kepuasan pasien belum memenuhi standar indikator kepuasan pasien lebih dari 90. Peneliti menggambarkan penyebab masalah dengan menggunakan teori dari Gunarsa, Charles Abraham dan Emon Shanley terdapat karakteristik pasien yang terdiri dari variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status penjamin. Dan pada proses dalam teori Parasuraman, Zeithmal, Dan Berry (1988) terdapat kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*.

Karakteristik pasien adalah faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan pasien, yang disebabkan oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan status penjamin. Dan kualitas pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan pasien, yang disebabkan oleh dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*. Dalam faktor penyebab masalah kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS peneliti memberi batasan masalah yang akan diteliti. Peneliti hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS.

Dalam kerangka konseptual 3.1 dapat diketahui variabel dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden, Faktor rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Dengan variabel independen adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

3.3 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan tentang suatu konsep yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya. (M. Iqbal Hasan, 2002). Berdasarkan teori tersebut, adapun hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah :

H0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.

H1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.