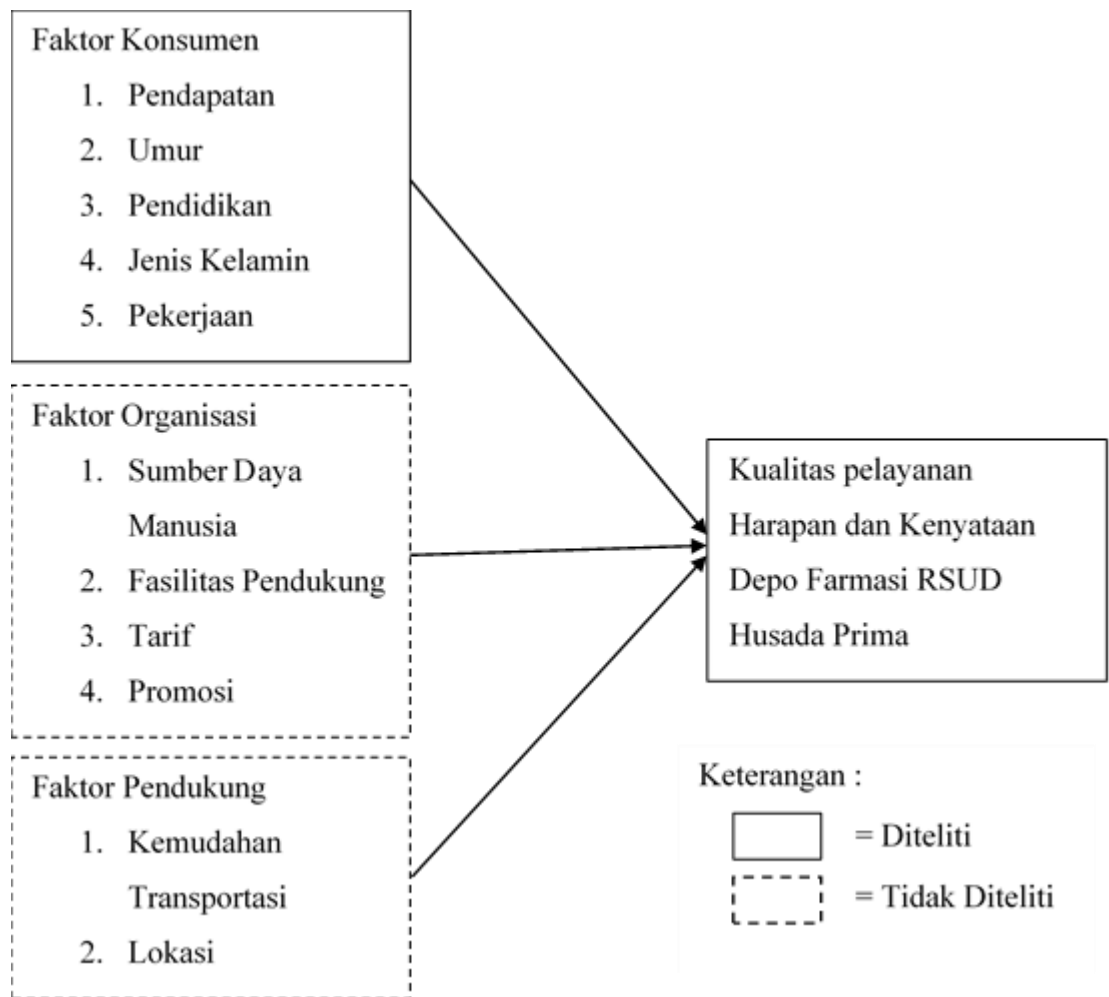


## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual Peneliti



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

### **3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual**

Dalam kerangka konseptual dapat dijelaskan hasil analisis kualitas pelayanan depo farmasi di RSUD Husada Prima Surabaya. Terdapat beberapa faktor yang berperan dalam mempengaruhi pasien berkunjung dan berobat ke rumah sakit. Faktor-faktor tersebut sebagai berikut.

Faktor Konsumen terdapat Pendapatan yaitu tingkat pendapatan pasien dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengakses pelayanan kesehatan. Umur yaitu Faktor usia dapat mempengaruhi jenis dan tingkat penyakit yang dialami pasien dan memiliki kebutuhan kesehatan yang berbeda. Pendidikan yaitu tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemahaman mereka terhadap informasi kesehatan dan penggunaan obat yang diresepkan. Pekerjaan yaitu jenis pekerjaan dapat mempengaruhi paparan terhadap faktor resiko tertentu. Jenis Kelamin yaitu perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi jenis penyakit yang lebih sering dialami.

Kualitas Pelayanan yaitu mencakup 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, tampilan fisik dan kualitas pelayanan mencakup harapan dan kenyataan yang dialami pasien umum dan pasien bpjs.