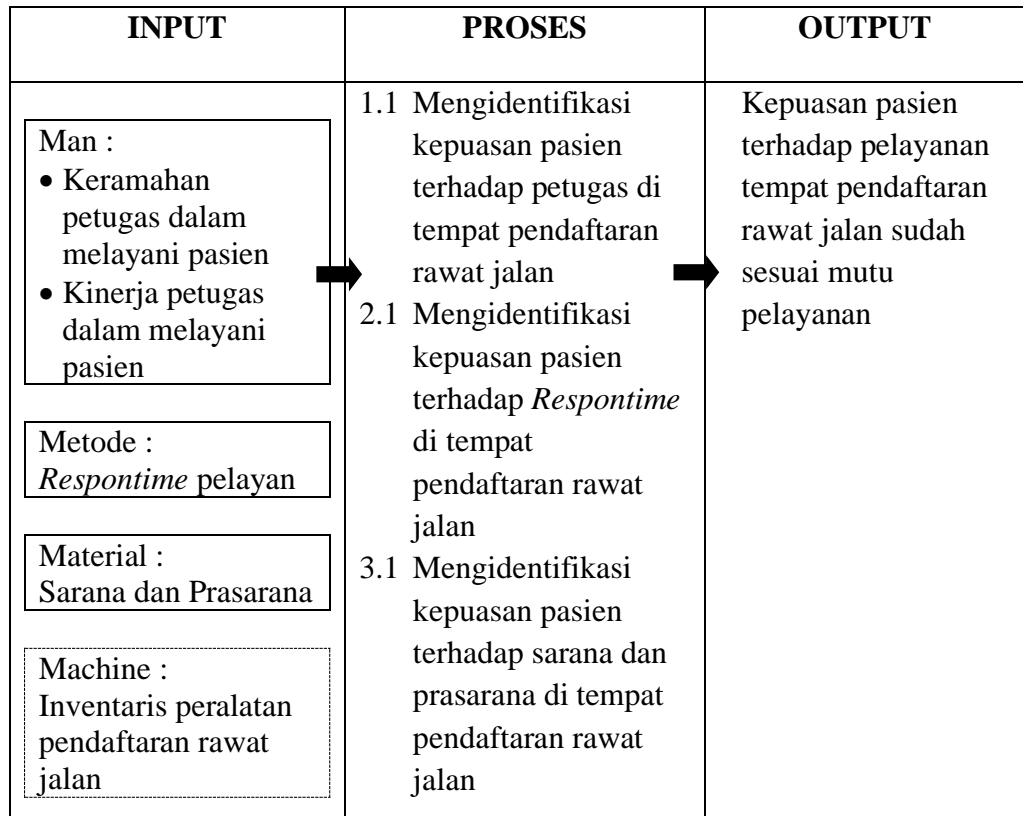


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

1.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

Diteliti :

Tidak di teliti :

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Penjelasan pada kerangka konseptual pada gambar 3.1 dalam penelitian ini, dimana penulis menggunakan pendekatan input, proses, dan output. Dapat dijelaskan bahwa permasalahan yang perlu diteliti adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Penelitian yang diteliti dari unsur *man* yaitu keramahan dan kinerja petugas saat pelayanan penyebab terjadinya kepuasan pasien belum atau sudah terpenuhi dari pelayanan petugas tersebut, pada unsur *material* yaitu sarana dan prasarana mencakup bahan yang digunakan untuk mendukung penelitian yaitu ruang tunggu pendaftaran rawat jalan dan tempat pengisian administrasi, pada unsur *methode* yaitu *Responstime* pelayanan penyebab petugas tersebut apakah sudah atau belum sesuai dengan Standar Minimal Pelayanan (SPM).

Output yang diharapkan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan. Output setelah dilakukan identifikasi dihasilkan jumlah responden kepuasan pasien sudah puas atau belum puas dan juga penulis akan mengetahui faktor-faktor penyebab kepuasan pasien tersebut tidak terpenuhi.

Setelah mengetahui hasil dari jumlah responden kepuasan pasien dan mengetahui faktor-faktor penyebabnya, maka upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah merujuk peningkatan mutu pelayanan, maka petugas pendaftaran wajib untuk meningkatkan kualitas dalam melayani pasien secara professional.