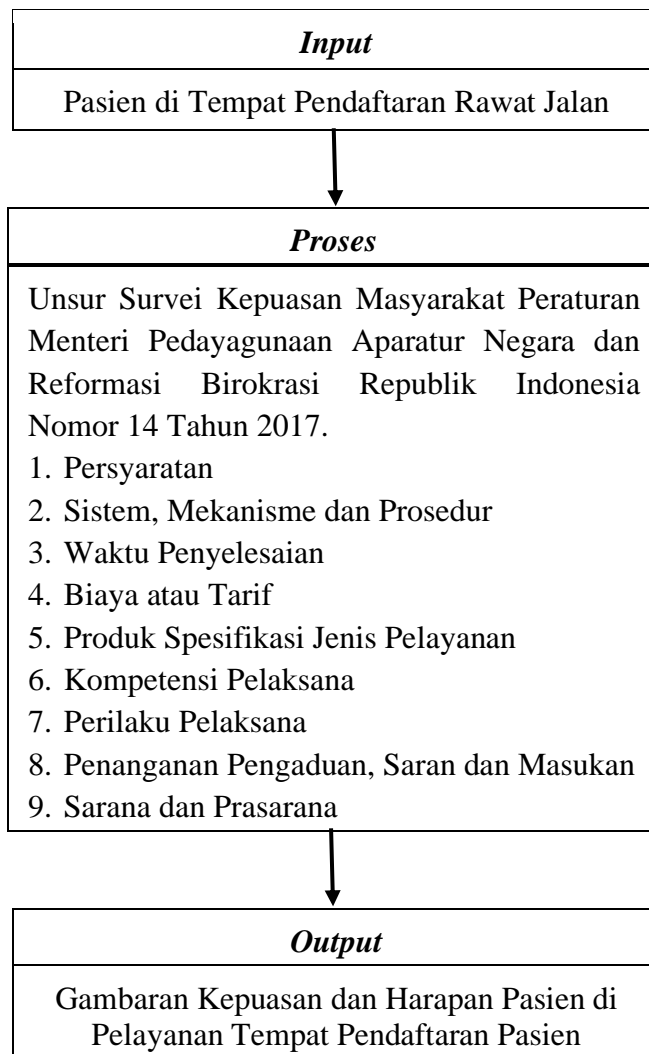


BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Input, pada tahap ini yang diteliti pasien terhadap pelayanan TPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Proses, pada tahap ini dilakukan identifikasi dan menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan TPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Berdasarkan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya atau Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Output, Setelah dilakukan identifikasi, diskripsi dan analisa sesuai dengan SKM dihasilkan pengukuran kepuasan merupakan kenyataan merupakan kenyataan yang dirasakan pasien rawat jalan dan harapan yang diinginkan pasien rawat jalan terhadap pelayanan TPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Dilakukan identifikasi, diskripsi baik sesuai dengan SKM (Kinerja Pelayanan Rawat Jalan), menggambarkan mutu pelayanan kesehatan merupakan kepuasan yang dirasakan dan harapan pasien di TPRJ.