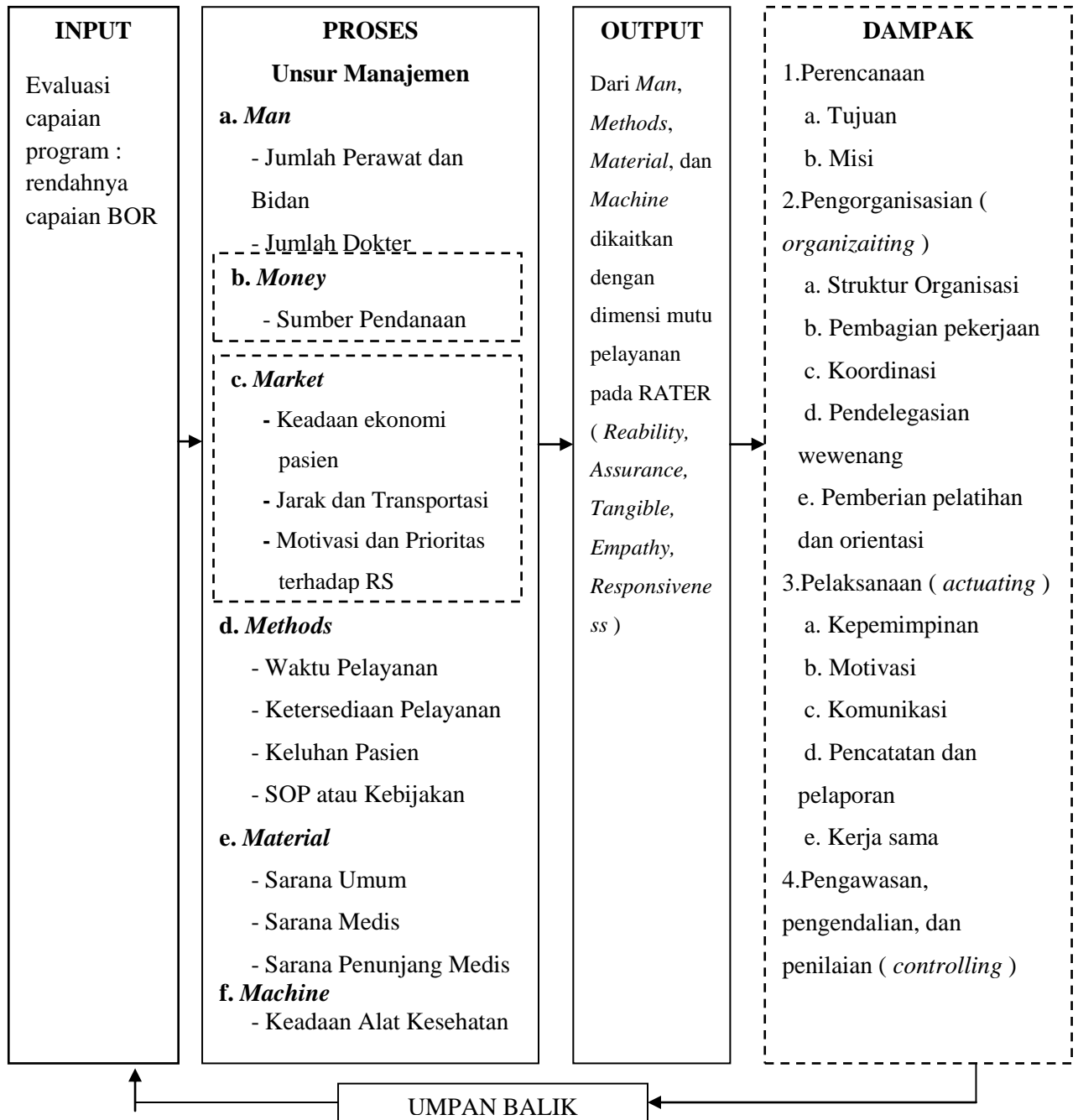


## BAB 3

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan :



= Diteliti



= Tidak diteliti

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

### 3.2. Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 menjelaskan bahwa kerangka konsep penelitian ini menggunakan pendekatan sistem, yaitu yang terdiri dari Input, Proses, Output, dan Dampak. Faktor tidak diteliti adalah *Money* dan *Market* dalam Proses dan Dampak. Sedangkan yang diteliti pertama adalah Input yang terdiri dari evaluasi program untuk mengetahui capaian BOR, kedua adalah Proses yang terdiri dari unsur manajemen, *Man* ada jumlah dokter dan serta jumlah perawat dan bidan, *Methods* ada ketersediaan pelayanan, waktu pelayanan, keluhan pasien, dan SOP atau Kebijakan, *Material* ada sarana umum, sarana medis, dan sarana penunjang medis, dan *Machine* ada keadaan alat kesehatan. Ketiga adalah hasil dari *Man*, *Methods*, *Material*, dan *Machine* yang kemudian dikaitkan dengan dimensi mutu pelayanan pada RATER ( *Reability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness* ).