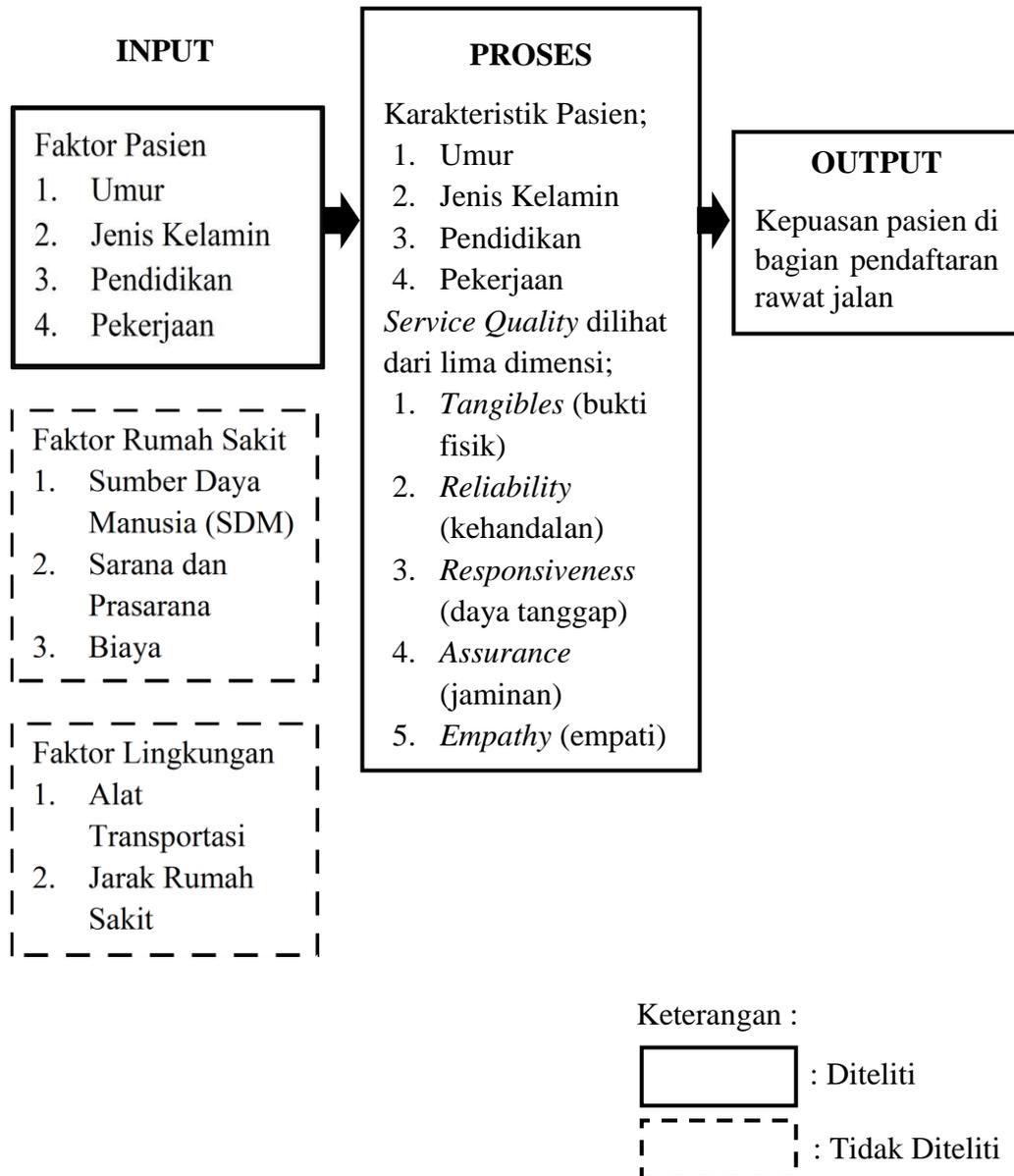


## BAB 3

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

### **3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual**

Pada gambar 3.1 dalam penelitian ini, penulis memakai proses output serta pendekatan yang input untuk menjelaskan adanya permasalahan yang diteliti pada kepuasan pasien terhadap pelayanan pada bagian rawat jalan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang memiliki faktor-faktor pengaruh kepuasan pasien yang diambil dari 5 dimensi utama serta berkaitan dengan hubungan baik antar pasien terdapat output yang diharapkan pada penelitian ini adalah adanya kepuasan pasien pada bagian pelayanan di pendaftaran rapat jalan output ini akan dihasilkan ketika adanya identifikasi dari hasil serta jumlah responden terhadap kepuasan pasien yang sudah puas atau belum puas untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pasien tersebut peningkatan pasien juga merupakan salah satu upaya untuk merujuk supaya peningkatan mutu pelayanan menjadi lebih baik maka petugas pendaftaran wajib untuk meningkatkan kualitas dalam melayani pasien secara profesional.