



BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

Tidak diteliti



Diteliti



3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Penelitian ini dilakukan di RSUD Panglima Sebaya dengan mengambil sampel pasien dari semua poli rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya. Indikator kepuasan pasien menggunakan metode *ServQual* yaitu metode penilaian kepuasan yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1985). Penilaian dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu meliputi *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Relability*. Beberapa indikator ini adalah kriteria penilaian aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter rawat jalan yakni profesionalisme dokter.

Lima dimensi kualitas layanan berhubungan dengan apa yang diharapkan dari suatu pelayanan kesehatan. Jika pelayanannya sepadan atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan, maka mereka merasa puas, tetapi jika pengalaman pelayanan yang dirasakan ada kesenjangan dengan apa yang diharapkan, pasien cenderung akan merasa tidak puas dan kecewa.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0 : Tidak terdapat hubungan kinerja dokter di rawat jalan poli kandungan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Panglima Sebaya kabupaten paser

H1 : Terdapat hubungan kinerja dokter di rawat jalan poli kandungan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Panglima Sebaya kabupaten paser