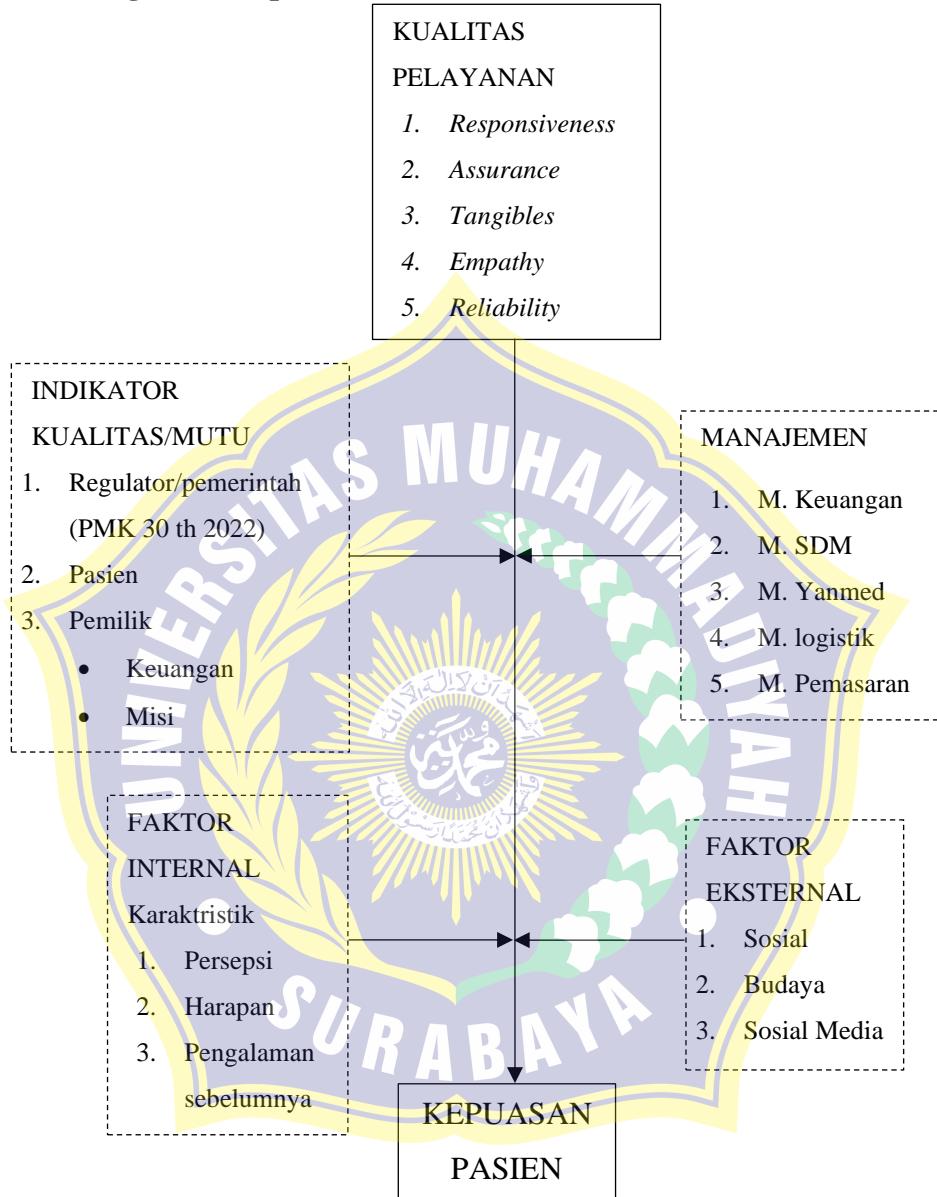


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Variabel yang tidak diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Dari kerangka konsep dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan target utama dari suatu pelayanan kesehatan. Dalam mengukur pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan terdapat metode SERVQUAL. Model SERVQUAL mempunyai 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*. Hal ini dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor Eksternal dan internal. Untuk faktor eksternal meliputi aspek sosial budaya, pelayanan, harga, fasilitas, suasana dan komunikasi. Sedangkan faktor internal meliputi karakteristik pasien yang meliputi persepsi, harapan dan pengalaman pasien tersebut.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan salah satunya sistem manajemen dan sumber daya. Sistem manajemen dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen pelayanan medis, manajemen logistik, dan manajemen pemasaran. Untuk menentukan tingkat ketepatan atau kepatuhan terhadap suatu standar pelayanan kesehatan atau tingkat pencapaian standar pelayanan kesehatan maka dibutuhkan indikator kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang umumnya digunakan yaitu berdasarkan regulator pemerintah yang tercantum dalam peraturan menteri kesehatan no 30 tahun 2022, berdasarkan persepsi pasien dan pemilik.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0: Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSML

H1: Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSML.

