

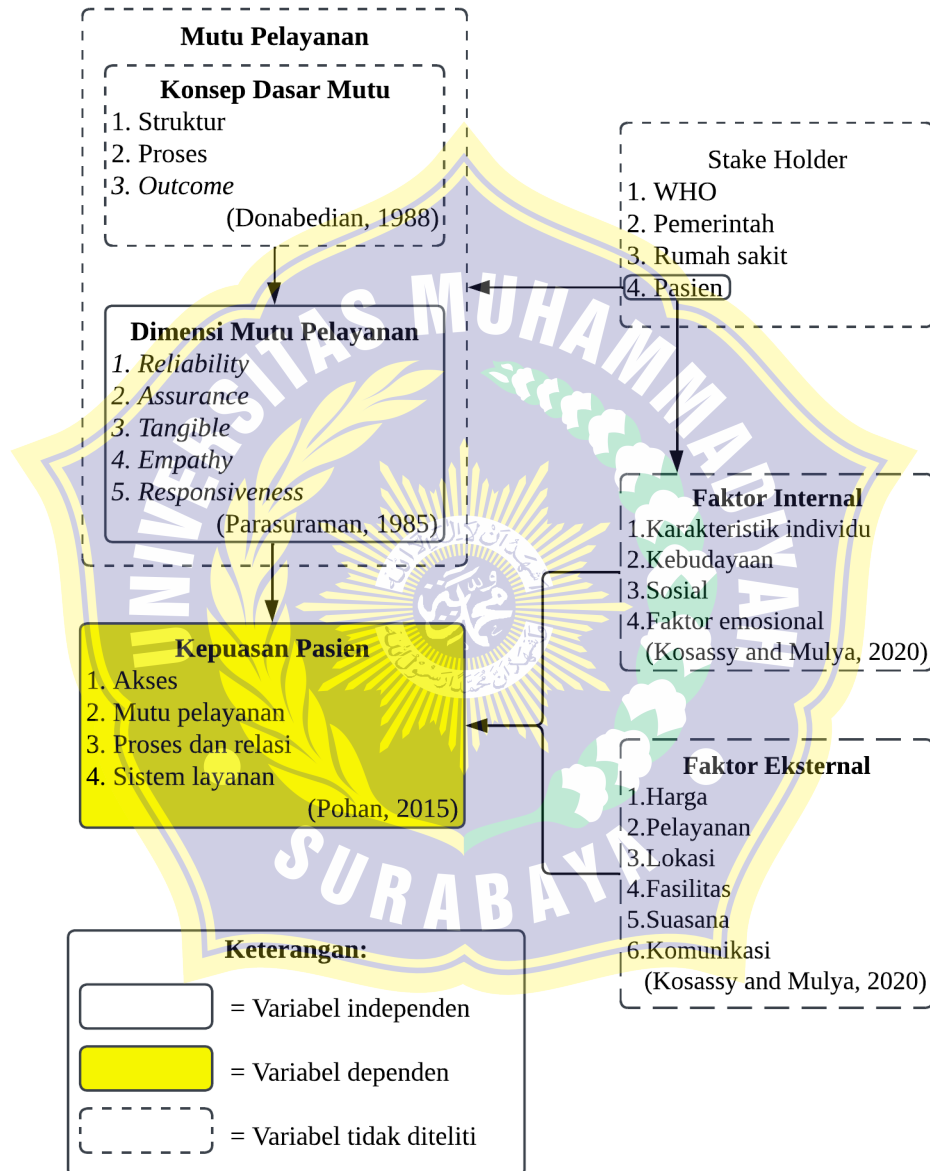


**BAB III**  
**KERANGKA KONSEPTUAL DAN**  
**HIPOTESIS PENELITIAN**

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian ini berfokus pada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo. Mutu pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL (*Service Quality*). Dimensi SERVQUAL ini mencakup lima dimensi, yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibility* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka kepuasan pasien cenderung tinggi, sedangkan bila pelayanan tidak memenuhi ekspektasi, tingkat kepuasan akan menurun. Untuk mengukur kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan model Pohan, yakni kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Selain itu, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Sedangkan faktor eksternal yaitu harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, suasana, dan komunikasi. Dengan memahami hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, manajemen RSUD 'Aisyiyah Ponorogo dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan demi memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi kebutuhan pasien secara maksimal.

### 3.3 Hipotesis Penelitian

H<sub>0</sub>: Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo

H<sub>1</sub>: Ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo