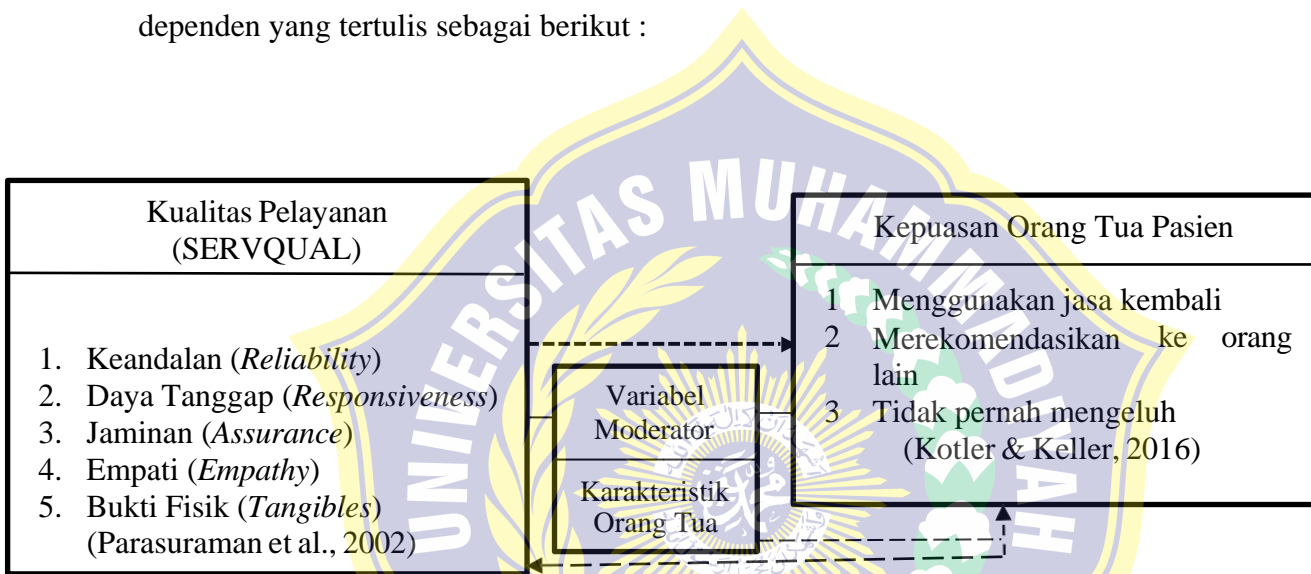


**BAB III**  
**KERANGKA KONSEPTUAL**

**3.1. Kerangka Konseptual**

Konsep adalah abstraksi dari suatu realitas agar dapat dikomunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antara variabel (baik variabel yang diteliti maupun yang tidak diteliti). Kerangka konsep akan membantu peneliti menghubungkan hasil penemuan dengan teori (Nursalam, 2015). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua pasien. Kerangka konsep pada penelitian ini terdiri dari variabel independent dan variabel dependen yang tertulis sebagai berikut :



Sumber : (Parasuraman et al., 2002) dan (Kotler & Keller, 2016)

Gambar 3.1. Kerangka konsep “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Ende

**3.2. Penjelasan Kerangka Konseptual**

**3.2.1 Variabel Independen**

Kerangka konseptual yang melibatkan variabel independen biasanya digambarkan dalam bentuk diagram atau model yang menunjukkan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut adalah beberapa poin penting dalam kerangka konseptual variabel independen:

1. Identifikasi variabel, langkah pertama adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian termasuk variabel independen yang akan diteliti dan variabel

dependen yang akan dipengaruhi.

2. Hipotesis, berdasarkan teori atau penelitian sebelumnya peneliti merumuskan hipotesis yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Hipotesis ini akan diuji melalui penelitian.
3. Pengukuran dan manipulasi, variabel independen diukur atau dimanipulasi oleh peneliti. Pengukuran dilakukan jika variabel independen sudah ada secara alami sedangkan manipulasi dilakukan jika peneliti ingin memberikan perlakuan tertentu pada variabel independen.
4. Pengendalian Variabel lain, selain variabel independen yang diteliti terdapat variabel lain yang juga dapat memengaruhi variabel dependen. Variabel ini disebut variabel kontrol atau variabel pengganggu. Peneliti berusaha untuk mengendalikan variabel ini agar tidak mengganggu hubungan antara variabel independen dan dependen.
5. Analisis data, data yang dikumpulkan dianalisis untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Hasil analisis ini akan digunakan untuk mendukung atau menolak hipotesis yang telah dirumuskan.

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Selanjutnya kerangka konseptual yang melibatkan variabel dependen menggambarkan bagaimana variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen dan faktor-faktor lain yang mungkin terlibat. Berikut adalah poin-poin penting dalam kerangka konseptual variabel dependen:

1. Identifikasi variabel, langkah pertama adalah mengidentifikasi variabel dependen yang akan diteliti. Variabel ini harus didefinisikan secara jelas dan operasional agar dapat diukur dengan tepat.
2. Hubungan dengan Variabel Independen kerangka konseptual harus menjelaskan bagaimana variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Hubungan ini sering digambarkan dalam bentuk diagram atau model yang menunjukkan arah pengaruh.
3. Faktor-faktor Lain (variabel kontrol atau pengganggu) selain variabel independen, ada faktor-faktor lain yang juga dapat memengaruhi variabel dependen. Faktor-faktor ini disebut variabel kontrol atau variabel pengganggu. Peneliti berusaha untuk mengendalikan atau memperhitungkan faktor-faktor ini agar tidak mengganggu interpretasi hubungan antara variabel independen dan dependen.
4. Pengukuran variabel dependen diukur dengan menggunakan instrumen atau metode

yang valid dan *reliabel*. Jenis pengukuran yang digunakan akan bergantung pada jenis variabel dependen yang diteliti.

5. Analisis data, data yang dikumpulkan dianalisis untuk melihat apakah ada perubahan yang signifikan pada variabel dependen sebagai respons terhadap perubahan pada variabel independen.

### 3.2.3 Variabel Independen Kualitas Pelayanan

Variabel independen kualitas pelayanan merujuk pada faktor-faktor yang diyakini memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Variabel - variabel ini dimanipulasi atau diukur oleh peneliti untuk melihat dampaknya terhadap variabel dependen, seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, atau niat pembelian ulang.

Model kualitas pelayanan yang paling umum digunakan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yang sering dijadikan variabel independen dalam penelitian:

1. Keandalan (*Reliability*) : kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten yang mencakup ketepatan waktu, kehandalan kinerja, dan pemenuhan janji.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat mencakup kecepatan respons terhadap permintaan pelanggan, kesigapan dalam menangani masalah, dan ketersediaan staf untuk membantu.
3. Jaminan (*Assurance*) : pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan mencakup kompetensi staf, keramahan, dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik.
4. Empati (*Empathy*) : perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan secara individual mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, perhatian personal, dan upaya untuk memberikan layanan yang disesuaikan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi mencakup tampilan gedung, kebersihan, kerapian staf, dan kualitas materi promosi.

Peneliti menggunakan lima dimensi SERVQUAL ini sebagai variabel independen untuk menguji pengaruhnya terhadap variabel dependen.

### 3.2.4 Variabel Dependen Kualitas Pasien

Kerangka konseptual variabel dependen kualitas pasien berfokus pada faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan dan berdampak pada pasien. Variabel dependen ini mencerminkan hasil atau *outcome* yang ingin dicapai dalam pelayanan kesehatan dan seringkali menjadi indikator keberhasilan atau kegagalan suatu sistem pelayanan kesehatan.

Berikut adalah beberapa aspek penting dalam kerangka konseptual variabel dependen kualitas pasien:

1. Identifikasi variabel dependen kualitas pasien:

Variabel dependen kualitas pasien sangat beragam dan bergantung pada konteks penelitian atau evaluasi. Beberapa contoh meliputi:

- 1) Kepuasan pasien, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, mencakup aspek seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, penjelasan dokter dan fasilitas yang tersedia.
- 2) Kepatuhan pasien, sejauh mana pasien mengikuti anjuran dan instruksi yang diberikan oleh tenaga kesehatan seperti, minum obat secara teratur, melakukan kontrol rutin, dan mengikuti pola hidup sehat.
- 3) Kualitas hidup terkait kesehatan (*Health-Related Quality of Life/HRQoL*), dampak pelayanan kesehatan terhadap kualitas hidup pasien secara keseluruhan, mencakup aspek fisik, psikologis dan sosial.
- 4) Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) atau *adverse events*, insiden yang tidak diinginkan yang terjadi selama proses pelayanan kesehatan dan berpotensi membahayakan pasien seperti, kesalahan pemberian obat, infeksi nosokomial dan komplikasi pasca operasi.
- 5) Angka kesembuhan atau mortalitas, tingkat keberhasilan pengobatan atau angka kematian akibat suatu penyakit atau kondisi.
- 6) Efisiensi biaya, penggunaan sumber daya yang efisien dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti, lama rawat inap dan biaya pengobatan.

2. Hubungan dengan variabel independen (kualitas pelayanan)

Kerangka konseptual harus menjelaskan bagaimana variabel dependen kualitas pasien dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, antara lain :

- 1) Hipotesis : semakin tinggi kualitas pelayanan (misalnya, keramahan staf dan kejelasan informasi), semakin tinggi kepuasan pasien.
- 2) Hipotesis : semakin baik koordinasi antar tenaga kesehatan maka semakin rendah angka kejadian yang tidak diharapkan.

3. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel dependen

Selain kualitas pelayanan terdapat faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi variabel dependen kualitas pasien, antara lain:

- 1) Karakteristik pasien : usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status sosial ekonomi, riwayat penyakit dan preferensi pribadi pasien.
- 2) Karakteristik penyakit : jenis penyakit, tingkat keparahan dan prognosis.
- 3) Faktor lingkungan : fasilitas kesehatan, ketersediaan sumber daya dan kebijakan pemerintah.

### **3.2.5 Karakteristik Orang Tua Pasien Anak**

Kerangka konseptual yang menghubungkan variabel karakteristik orang tua pasien dengan variabel dependen kualitas pasien memperluas pemahaman kita tentang faktor - faktor yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan. Karakteristik orang tua dalam konteks ini berperan sebagai variabel moderator atau bahkan variabel independen tambahan yang memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas pasien.

Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang diberikan kepada orang tua pasien yang dirawat di ruang rawat anak. Kuesioner tersebut mencakup pertanyaan tentang kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan orang tua, serta informasi demografi termasuk tingkat pendidikan. Hasil analisis data peneliti dapat menentukan apakah hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan orang tua berbeda-beda tergantung pada tingkat pendidikan orang tua.

Dengan mempertimbangkan karakteristik orang tua dalam kerangka konseptual, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pasien dan menghasilkan rekomendasi yang lebih tepat sasaran untuk peningkatan layanan kesehatan.

### **3.2.6 Variabel *confounding***

Variabel *confounding* atau variabel pengganggu adalah variabel yang keberadaannya mengacaukan atau memburukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam sebuah penelitian. Variabel *confounding* merupakan faktor eksternal yang berkorelasi dengan baik variabel independen maupun variabel dependen sehingga, dapat memberikan kesan adanya hubungan sebab-akibat palsu yang membesar-besarkan atau mengecilkan hubungan yang sebenarnya.

Memahami dan mengendalikan variabel *confounding* sangat penting untuk memastikan validitas penelitian dan menarik kesimpulan yang akurat tentang hubungan sebab-akibat dengan mengidentifikasi dan mengendalikan variabel *confounding*, peneliti

dapat meminimalkan risiko bias dan meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

### **3.3 Hipotesis Penelitian**

Hipotesa adalah jawaban sementara dari rumusan masalah atau pernyataan penelitian. Hipotesis disusun sebelum penelitian dilaksanakan karena hipotesis akan bisa memberikan petunjuk pada tahap pengumpulan, analisis dan interpretasi data (Sugiyono, 2020). Maka hipotesis dalam tesis ini adalah :

H0 : Tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan orang tua pasien rawat inap anak di RSUD Kabupaten Ende.

H1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua pasien rawat inap anak di RSUD Kabupaten Ende.

