

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual



Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian
Sumber: SERVQUAL, Parasuraman dkk (1990)

Berdasarkan Teori tentang kepuasan sistem layanan kesehatan (Teori SERVQUAL) model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) adalah Kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan.

Selain teori SERVQUAL juga terdapat teori RATER adalah salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan, termasuk dalam sistem layanan kesehatan (Nursalam, 2015). Teori ini merupakan pengembangan dari model SERVQUAL yang disederhanakan menjadi lima dimensi utama, yaitu:

1. Reliability (Keandalan)

Definisi: Kemampuan tenaga kesehatan dan fasilitas memberikan layanan secara konsisten dan akurat sesuai janji.

Terkait profesionalisme tenaga kesehatan:

Profesionalisme tercermin dalam ketepatan diagnosis, pemberian terapi, komunikasi yang efektif, dan kepatuhan pada SOP medis. Pasien merasa puas jika tenaga medis bekerja secara andal dan tidak berubah-ubah.

2. Assurance (Jaminan)

Definisi: Pengetahuan, kompetensi, serta sikap sopan dan dapat dipercaya dari penyedia layanan.

Terkait profesionalisme tenaga kesehatan:

Profesionalisme juga menyangkut rasa percaya diri, empati, dan kredibilitas dokter/perawat dalam menjelaskan prosedur atau pengobatan kepada pasien.

3. Tangibles (Bukti Fisik)

Definisi: Kondisi infrastruktur fisik, peralatan medis, fasilitas ruang tunggu, dan penampilan staf.

Terkait infrastruktur kesehatan:

Kualitas bangunan, kebersihan ruangan, ketersediaan alat medis modern, dan tampilan profesional staf menjadi indikator kepuasan dari sisi tangibles.

4. Empathy (Empati)

Definisi: Tingkat kepedulian, perhatian, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien secara individual.

Terkait profesionalisme tenaga kesehatan:

Memberi perhatian khusus kepada pasien, mendengarkan keluhan, dan memperlakukan pasien dengan hormat adalah bagian dari empati yang menunjukkan profesionalisme.

5. Responsiveness (Daya Tanggap)

Definisi: Kemauan staf untuk membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat.

Terkait sistem manajemen antrian:

Sistem antrean yang efisien, seperti pendaftaran online, pemberitahuan estimasi waktu layanan, atau antrean berbasis digital akan sangat meningkatkan kepuasan pasien.

Profesionalisme tenaga medis sangat memengaruhi kepuasan pasien karena pasien akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan (Parasuraman, 2010). Kualitas pelayanan yaitu kehandalan yang diberikan oleh dokter, paramedis, dan staf non-medis memiliki peran penting dalam mencapai kepuasan pasien (Nursalam, 2011). Pasien cenderung merasa lebih puas apabila tenaga medis memiliki kompetensi yang tinggi, memberikan perhatian yang cukup, serta mampu berkomunikasi dengan baik

Sistem manajemen antrian juga berperan penting dalam kepuasan pasien. Penumpukan antrian pasien dapat dikurangi dengan memperbaiki manajemen operasional rumah sakit (Ridwansyah, 2017). Rata-rata waktu tunggu pasien dalam antrian memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penggunaan teknologi manajemen antrian kontemporer dapat meningkatkan keandalan dan efisiensi sistem antrian

Infrastruktur kesehatan yang memadai juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit perlu memenuhi kebutuhan pasien termasuk keamanan, harga, ketepatan, dan kecepatan pelayanan (Pohan, 2017). Fasilitas yang lengkap dan modern dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, kepuasan pasien adalah hasil evaluasi positif terhadap berbagai aspek pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan harga

3.2.Hipotesis

Menuru Sugiyono, (2020) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah

dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Menurut Amiruddin dan Asikin (2023) bahwa empiris diartikan sebagai pengalaman yang didapatkan dari melakukan percobaan. Selain melalui percobaan, empiris juga bisa didapatkan dari penemuan dan pengamatan yang dilakukan seseorang. Adapun hipotesis pada penelitian ini antara lain:

- H1 : Profesionalisme tenaga medis, berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi
- H2: Sistem manajemen antrian berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi
- H3 : Infrastruktur kesehatan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi
- H4 : Profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi