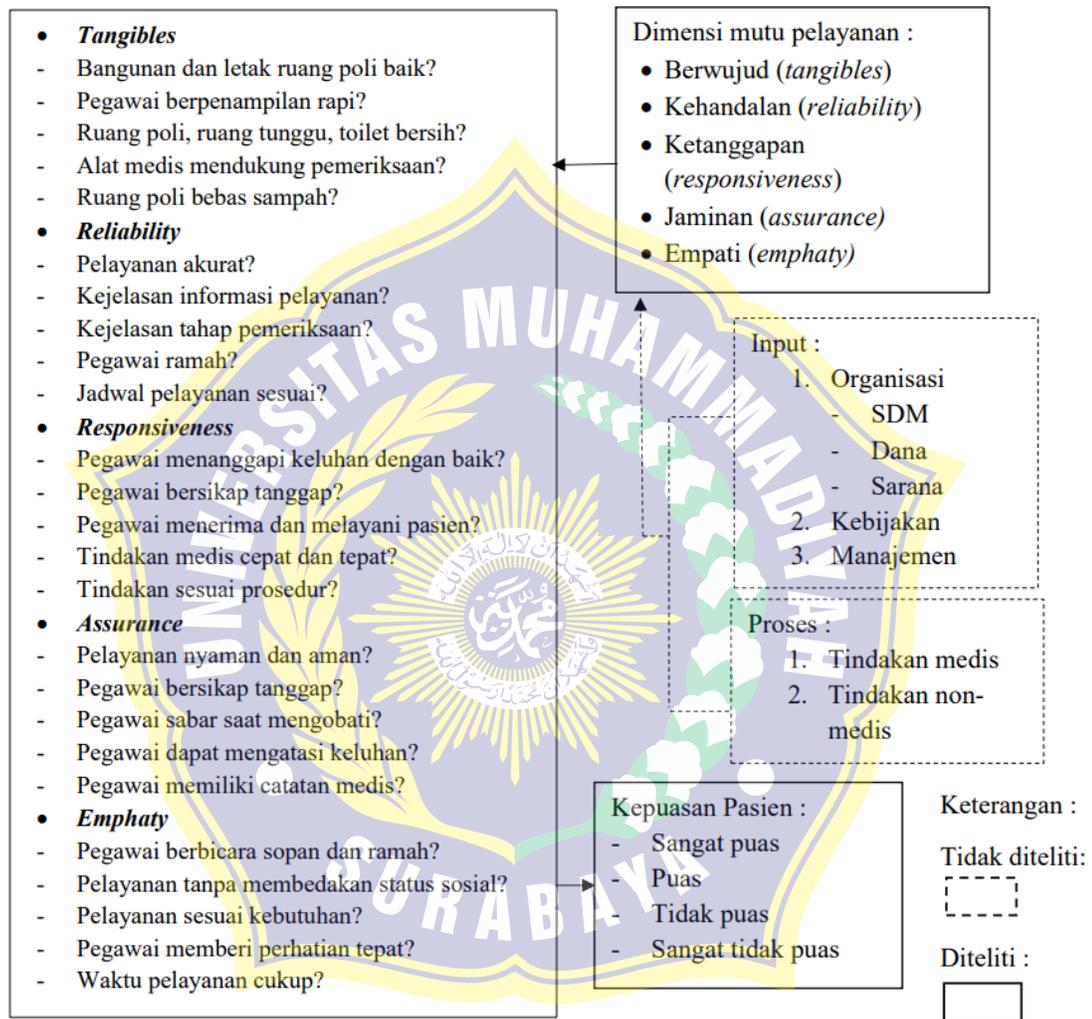


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Jika mutu pelayanan rumah sakit semakin ditingkatkan, maka pasien akan semakin merasa senang dan puas. Tentunya pihak institusi atau rumah sakit memerlukan adanya evaluasi secara menyeluruh terkait pelayanan yang sudah diberikan.

Salah satu cara untuk mengukur bagaimana mutu pelayanan kesehatan adalah dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pengguna jasa tersebut. Pasien akan merasa puas jika institusi atau rumah sakit dapat melayani sesuai dengan keadaan dan kebutuhan pasien. Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien, terdapat 5 dimensi atau kelompok karakteristik yang dapat digunakan untuk menilai terkait mutu jasa yang diberikan, yaitu *Tangibles* (penampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian atau jaminan), dan *Emphaty* (empati). Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mendasari pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah dari segi unsur masukan (SDM, dana, sarana), unsur lingkungan (organisasi, kebijakan, manajemen), dan juga unsur proses (tindakan medis dan non-medis seperti penerapan manajemen rumah sakit).

Secara garis besar dapat disimpulkan, jika mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan maka berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Kesesuaian harapan pasien dengan kenyataan dapat terlihat dari jawaban pasien atas beberapa pertanyaan yang diberikan pada setiap dimensi.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0 : Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

H1 : Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

