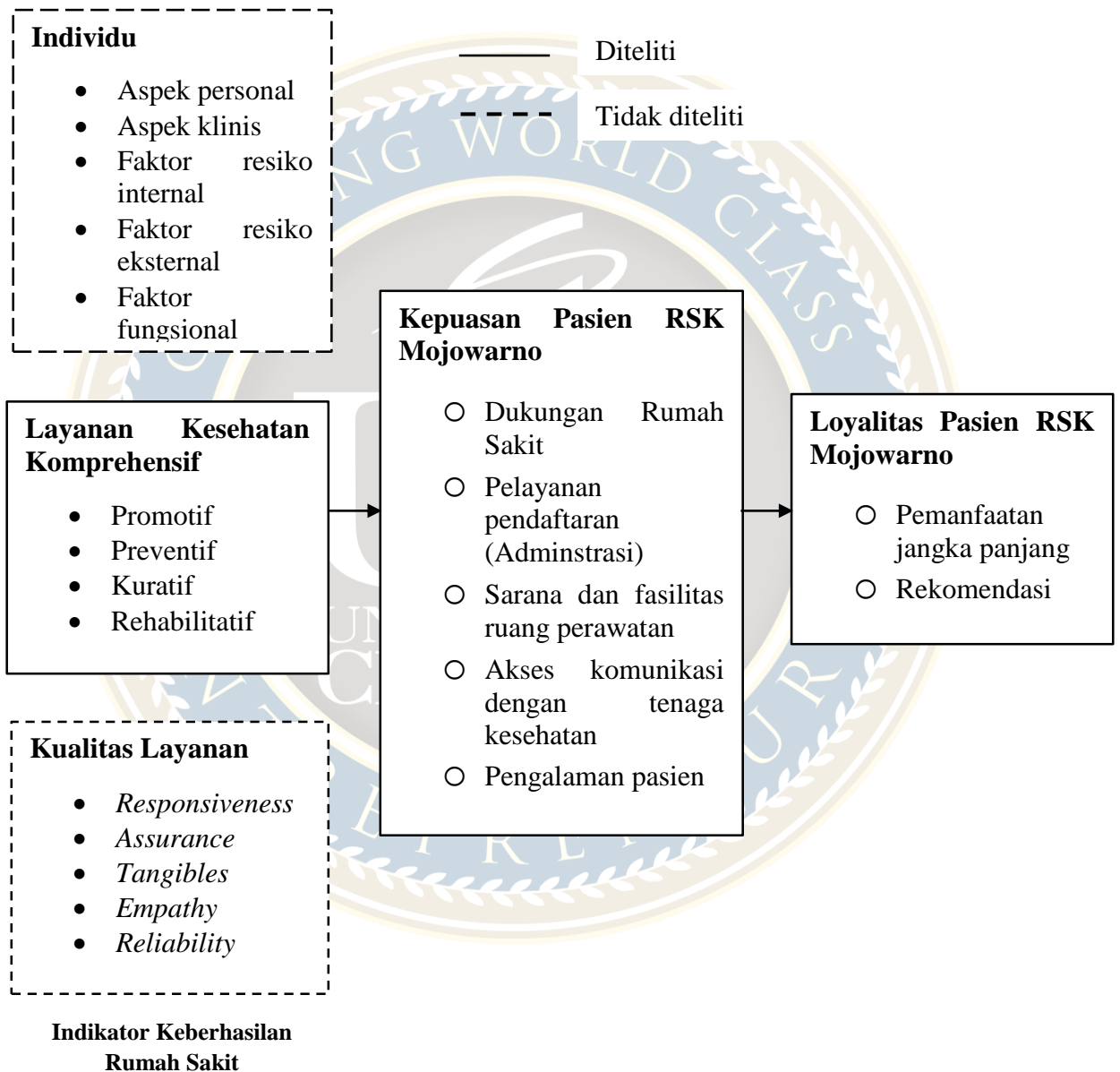


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Dalam merealisasikan kepuasan pasien terhadap sebuah rumah sakit, ada beberapa aspek baik dari segi individu dan dari segi layanan kesehatan rumah sakit yang perlu diperhatikan (Nooria, 2008). Aspek yang berasal dari individu terdiri dari aspek personal, aspek klinis, aspek perancu, aspek penentu dan aspek fungsional. Aspek personal sendiri berasal dari keluhan utama yang menjadi alasan dari pasien untuk datang ke tempat layanan kesehatan, harapan pasien kepada dokter untuk membantunya kembali sehat dan kekhawatiran atau ketakutan pasien terhadap informasi yang kurang menyenangkan terkait kesehatannya. Aspek klinis dinilai dari kondisi fisik atau klinis pasien yang didapatkan dari pemeriksaan yang telah dilakukan dan penegakkan diagnosis kliniknya dilakukan bersamaan dengan memperkirakan diagnosis banding. Aspek perancu dinilai dari faktor risiko internal pasien seperti usia, jenis kelamin, genetik, perilaku dan persepsi terhadap kesehatan yang bisa mengarah kepada keluhan yang sedang dialami. Aspek penentu dinilai dari faktor risiko eksternal dari kehidupan sosial pasien, keluarga dan lingkungan yang bisa mengarah kepada keluhan yang sedang dialami, dan umumnya dilihat dari faktor psikis-sosial-ekonomi yang datang dari keluarga, lingkungan rumah. lingkungan kerja baik secara fisik, biologi maupun kimia. Aspek yang terakhir dari individu adalah aspek fungsional yang dinilai melalui kondisi sosial untuk menentukan sejauh mana kemampuan pasien untuk beraktifitas secara produktif (Setyawan,2019).

Yang berikutnya adalah aspek dari segi layanan komprehensif yang ditinjau melalui upaya promotif yang mengutamakan kegiatan dengan tujuan meningkatkan kesehatan, upaya preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya gangguan/penyakit kesehatan, upaya kuratif yang bertujuan untuk menyembuhkan dan meringankan penderitaan akibat sakit serta mengendalikan penyakit atau kecacatan yang dapat terjadi, dan upaya rehabilitatif yang bertujuan untuk membantu penderita kembali ke kondisi sebelum mengalami gangguan kesehatan (Permenkes, 2009).

Aspek yang selanjutnya berasal dari kualitas layanan rumah sakit yang dinilai melalui indikator jasa yang terbagi menjadi RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reability*). *Responsiveness* dapat dinilai melalui ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, mengusahakan pasien tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pasien dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pasien, *assurance* dapat dinilai melalui pengetahuan, sikap dan kemampuan setiap karyawan untuk mendapatkan kepercayaan dan meminimalisir keraguan dari pasien, *tangibles* dinilai melalui bukti nyata yang direalisasikan melalui bangunan dan infrastruktur yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan karyawan, dan fasilitas terkait komunikasi, *empathy* dapat dinilai melalui perhatian dan pengertian dari karyawan akan kebutuhan pasien / pelanggan untuk mempermudah hubungan, dan indikator yang terakhir adalah *reliability* yang dapat dinilai melalui pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pasien, melakukan layanan dengan benar, memberikan layanan tepat waktu, dan mengurangi kesalahan (Purasuraman, 1998).

Layanan kesehatan komprehensif memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. Kepuasan pasien sendiri adalah perasaan senang dari pasien setelah mendapatkan tindakan dari layanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya (Siregar dkk, 2018). Tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno, di mana semakin tinggi angka kepuasan pasien, angka dari loyalitas pasien akan meningkat pula (Kotler, 2016). Loyalitas seorang pasien akan tampak di saat pasien percaya dan memanfaatkan sebuah fasilitas layanan kesehatan untuk jangka panjang dan dengan sukarela merekomendasikannya kepada lingkungan di sekitarnya (Gunawan,2011).

3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

- 1 : Layanan komprehensif memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno
- 2 : Tingkat kepuasan memiliki hubungan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno