

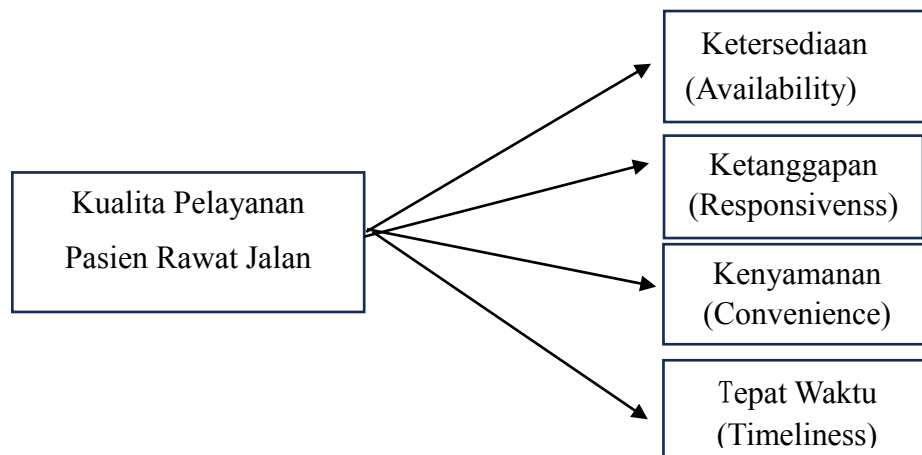
## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEP**

#### **3.1 Kerangka Konsep**

Kerangka teori dari penelitian yang berjudul "Gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Pengayoman Cipinang Jakarta " adalah :

**Gambar 3.1. Kerangka Konsep**



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Sumber: Kennedy and Young dalam Anggi Reny Sudibyo (2014)

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah penjelasan rinci tentang bagaimana suatu variabel atau konsep dalam penelitian diukur atau dimanipulasi. Definisi ini mencakup indikator, alat ukur, prosedur, dan kriteria yang digunakan untuk mengubah konsep teoretis menjadi sesuatu yang dapat diamati atau dihitung secara empiris. Definisi operasional penting untuk memastikan reliabilitas dan validitas penelitian (Sugiyono, 2021). Definisi operasional pada penelitian ini didefinisikan ke dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Defenisi Operasional</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Hasil Ukur</b>	<b>Skala Ukur</b>
<b>Karakteristik</b>				
Jenisi Kelamin	Jenis kelamin merupakan perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis antara laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam menyelenggarakan upaya kesehatan. Dalam penelitian, jenis kelamin biasanya dikumpulkan melalui kuesioner dan dikategorikan menjadi dua: laki-laki dan perempuan	Kuesioner yang diisi oleh responden	1. Laki-laki 2. Perempuan (Commission, 2016)	Nominal
Usia	Life-Span Developmental Theory (Baltes, 1987) membantu	Kuesioner yang diisi oleh responden	1i =i ≥i 18-40i tahun; 2i =i 41-60i tahun;	Nominal

	menjelaskan bagaimana usia memengaruhi persepsi dan kemampuan pasien dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit.		3i =i >i 60i tahun (Commission, 2016)	
Pendidikan	Pendidikan merujuk pada tingkat pendidikan formal terakhir yang telah diselesaikan oleh individu. Dalam penelitian, pendidikan diukur menggunakan kuesioner dengan kategori: SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Menurut Human Capital Theory (Becker, 1964), pendidikan meningkatkan kapabilitas dan kemampuan seseorang dalam memahami informasi penting,	Kuesioner yang diisi oleh responden	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Perguruan Tinggi	Nominal

	termasuk alur registrasi layanan kesehatan.			
Total Responden	Responden adalah individu atau subjek yang memberikan jawaban, data, atau informasi dalam suatu penelitian, khususnya dalam metode pengumpulan data seperti kuesioner, wawancara, atau survei. Responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian dan dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2021)	Observasi di RSU Pengayoman Cipinang	42 Responden Pasien Rawat Jalan	Nominal
Gambaran Pendaftaran Administrasi				
1. Ketersediaan (Availability)	Penilaian responden tentang ketersediaan	Kuesioner	Baik, $\geq$ dari 6, tidak baik, $<$ dari 6	Ordinal

	petugas medis dan non medis dalam memberikan pelayanan.		Mean : 6  Likert, R. (1932)	
2.Ketanggapan <i>(Responsiveness)</i>	Penilaian responden tentang petugas medis dan non medis bereaksi cepat terhadap Permintaan responden	Kuisisioner	Baik, $\geq$ dari 6, tidak baik , < dari 6  <b>Mean : 6</b>  Likert, R. (1932)	Ordinal
3.Kenyamanan <i>(Convenience)</i>	Penilaian responden terhadap pekerjaan petugas medis dan non medis dalam melaksanakan pekerjaannya dengan waktu yang sesuai dengan perjanjian.	Kuesioner	Baik, $\geq$ dari 6, tidak baik , < dari 6  <b>Mean : 6</b>  Likert, R. (1932)	Ordinal
4. Tepat Waktu <i>(Timeliness)</i>	Penilaian responden terhadap pekerjaan petugas medis dan	Kuesioner	Baik, $\geq$ dari 6, tidak baik , < dari 6  <b>Mean : 6</b>	Ordinal

	non medis dalam melaksanakan pekerjaannya dengan waktu yang sesuai dengan perjanjian.		Likert, R. (1932)	
--	---	--	-------------------	--