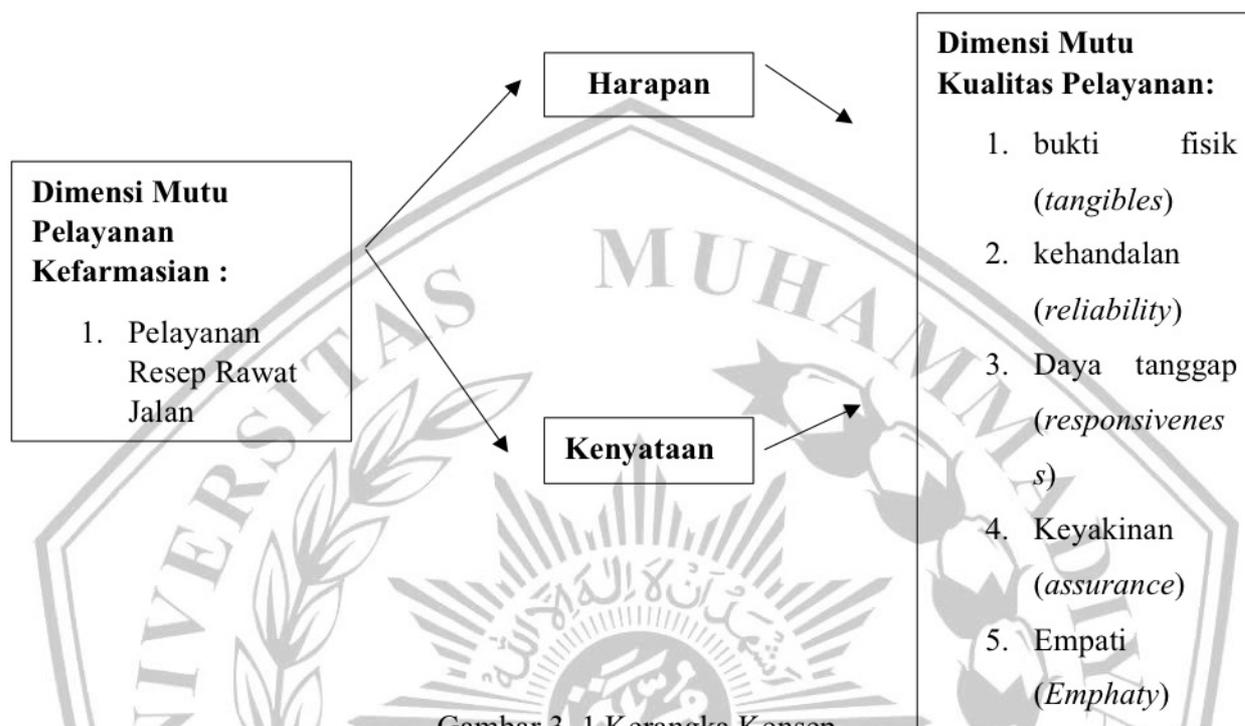


BAB III KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Bagan Alir



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

3.2 Uraian Kerangka Konsep

Kerangka konseptual ini diperoleh dari rumusan masalah, latar belakang dan tujuan penelitian. Kerangka konsep ini berfungsi sebagai peta jalan untuk mengalokasikan variabel penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Pada penelitian kali ini tanggung jawab petugas instalasi farmasi seperti apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dalam memberikan suatu layanan kefarmasian mencakup dalam meningkatkan kualitas layanan dalam rangka keselamatan pasien dengan menerapkan standar pelayanan kefarmasian (Permenkes No 72,2016). Aspek-aspek kualitas layanan mencakup bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman *et al.*, 1990). Penilaian dari kelima mutu dimensi pelayanan dapat diketahui dari suatu nilai harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang telah diterima oleh pasien, sehingga dapat mengetahui kepuasan pasien, oleh karena itu, langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan layanan yang berpusat pada pasien dengan terlebih dahulu memahami harapan pasien terhadap layanan kesehatan. Konsep ini didukung oleh studi penelitian survei yang

menemukan bahwa kepuasan pasien terutama ditentukan oleh terpenuhinya harapan pada layanan kesehatan (El-Haddad et al., 2020). Pada penelitian kali ini menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Lavalette Kota Malang.

