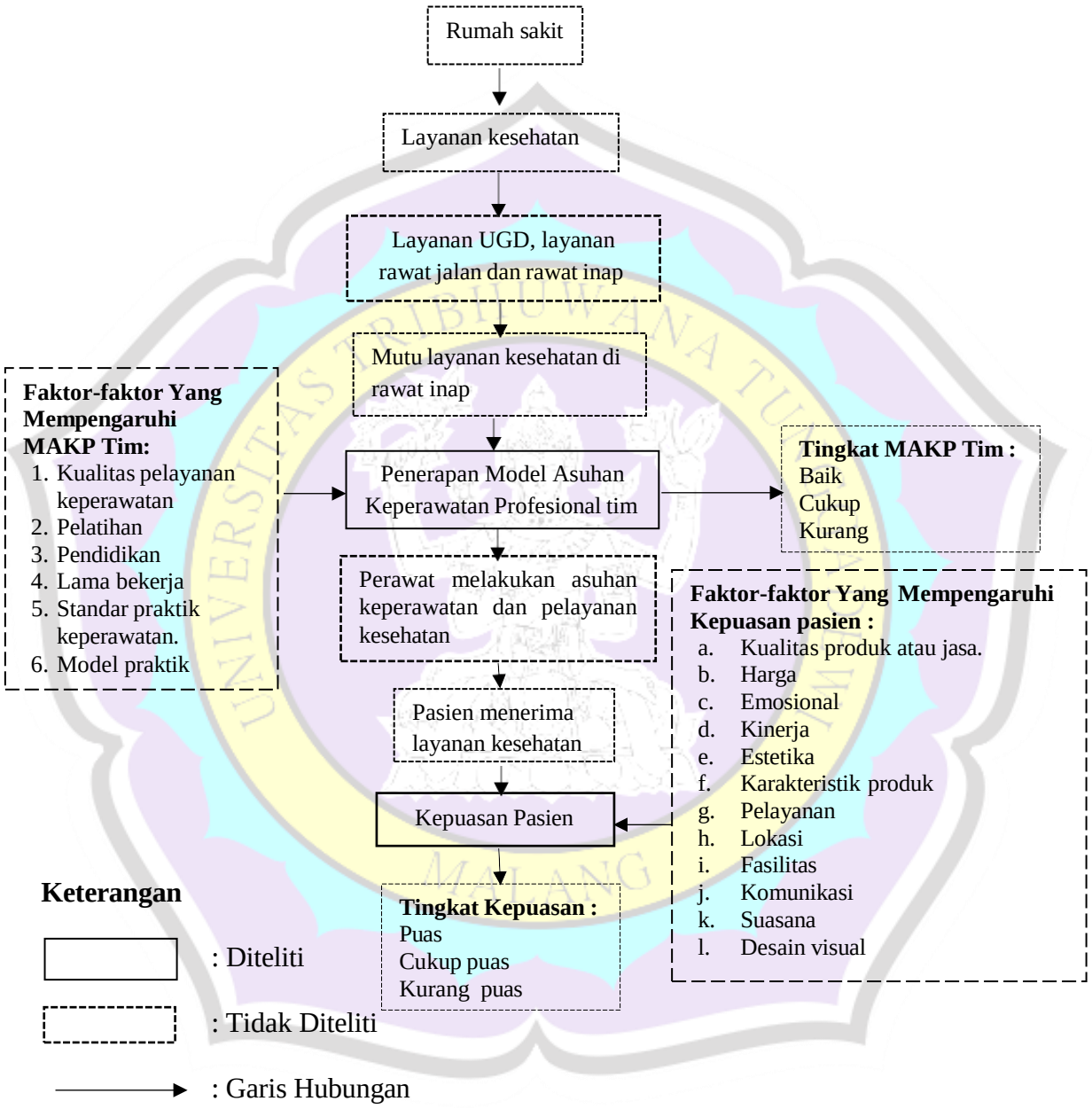
BAB III

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Berdasarkan Gambar 3.1 menjelaskan bahwa sebuah rumah sakit memiliki tugas yakni memberikan pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit yakni pelayanan UGD, rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap memiliki mutu pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk mutu layanan yakni Model asuhan keperawatan profesional tim dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, pelatihan, pendidikan, lama bekerja, standar praktik dan model praktik. MAKP memiliki kategori baik, cukup dan kurang. MAKP yang baik atau kurang baik akan memberikan dampak pada kepuasan pasien. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: Tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personel kurang memuaskan, Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, Cost/biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, Promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan. Kepuasan pasien dikategorikan menjadi puas, cukup puas dan kurang puas.

3.2 Hipotesis Penelitian

H_1: Ada hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang