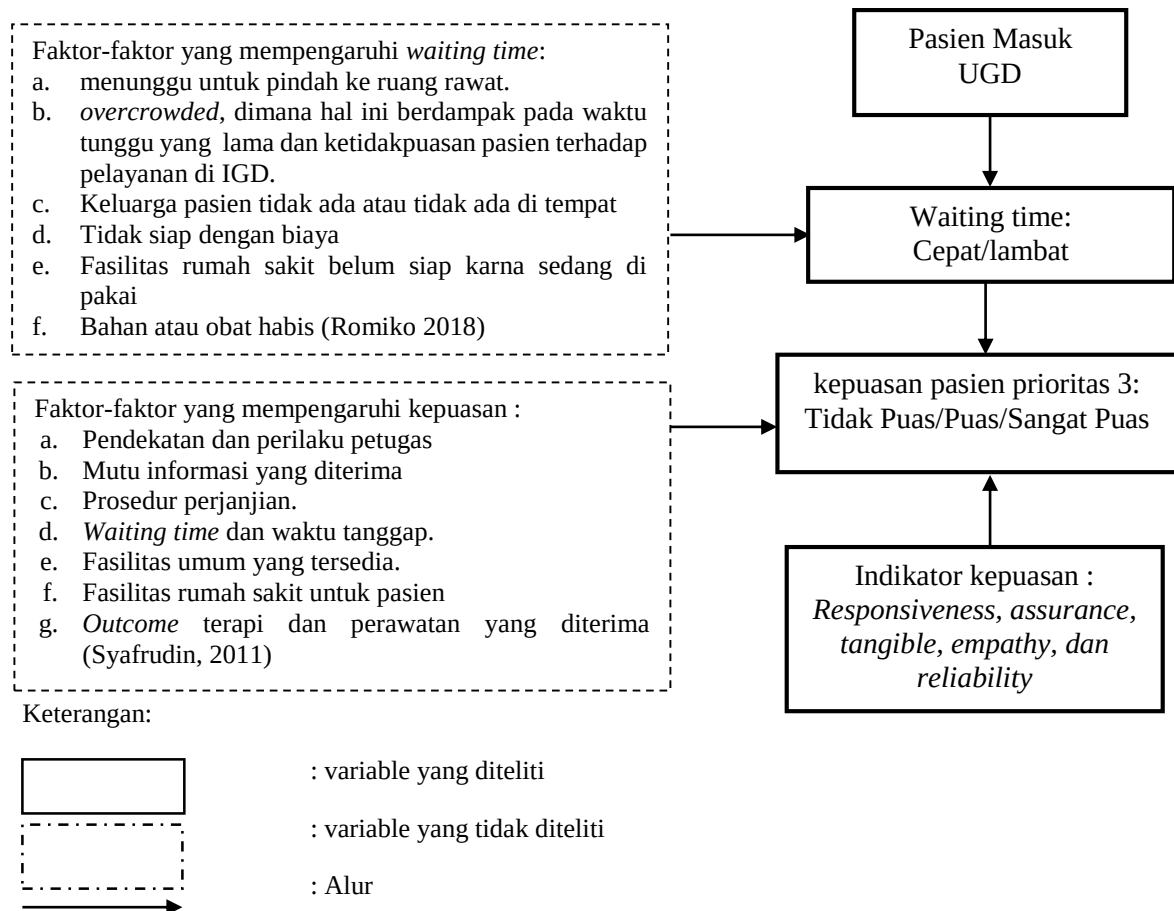


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah uraian tentang hubungan antara variable-variabel terikat dengan masalah penelitian yang dibangun berdasarkan kerangka teori/kerangka pikir atau hasil studi terdahulu sebagai pedoman (Supardi and Rustika, 2013). Adapun kerangka konsep dari penelitian ini dapat dijabarkan seperti gambar di bawah ini :



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Variabel dari penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas (*variable independent*)

Variabel bebas (*variable independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*variable independent*) (Sugiyono, 2017). Variabel bebas pada penelitian ini adalah *waiting time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat.

b. Variable terikat (*variable dependent*)

Variabel terikat (*variable dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*variable independent*) (Sugiyono, 2017). Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Wangaya.

2. Definisi operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Definisi operasional digunakan untuk kepentingan akurasi, komunikasi dan replikasi (Nursalam, 2017). Adapun definisi operasional dapat dijelaskan secara lebih rinci pada tabel 3.

Tabel 4
Definisi operasional penelitian hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Skor
1	Variabel bebas: <i>waiting Time</i> pelayanan Instalasi Gawat Darurat	Rentang waktu kedatangan pasien prioritas 3 yang diukur mulai dari di lakukan triage sampai dengan dilakukan anamnesa atau dilakukan tindakan oleh petugas IGD. Penelitian ini dilakukan dari April- mei	Stopwatch dan lembar observasi	Interval	Lambat (>30) menit Cepat (≤ 30) menit
2	Variabel terikat: Tingkat kepuasan	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkan apa yang diharapkannya dengan apa yang diterima pada saat mendapatkan pelayanan di IGD yang diukur dari 5 unsur pengukuran kepuasan.	Kuisisioner kepuasan pasien dengan indicator <i>Responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Reliability</i> yang berjumlah 15 pertanyaan	Interval	Tidak Puas ($A < E$) Puas ($A=E$) Sangat Puas ($A > E$) A(aktual/kenyataan) E(<i>Expectation</i> /harapan)

3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian (Nursalam, 2017). Hipotesis adalah pendapat yang kebenarannya masih dangkal dan perlu diuji, patokan duga atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian (Setiadi, 2013). Hipotesis pada penelitian ini adalah ada hubungan *waiting time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RSUD Wangaya.