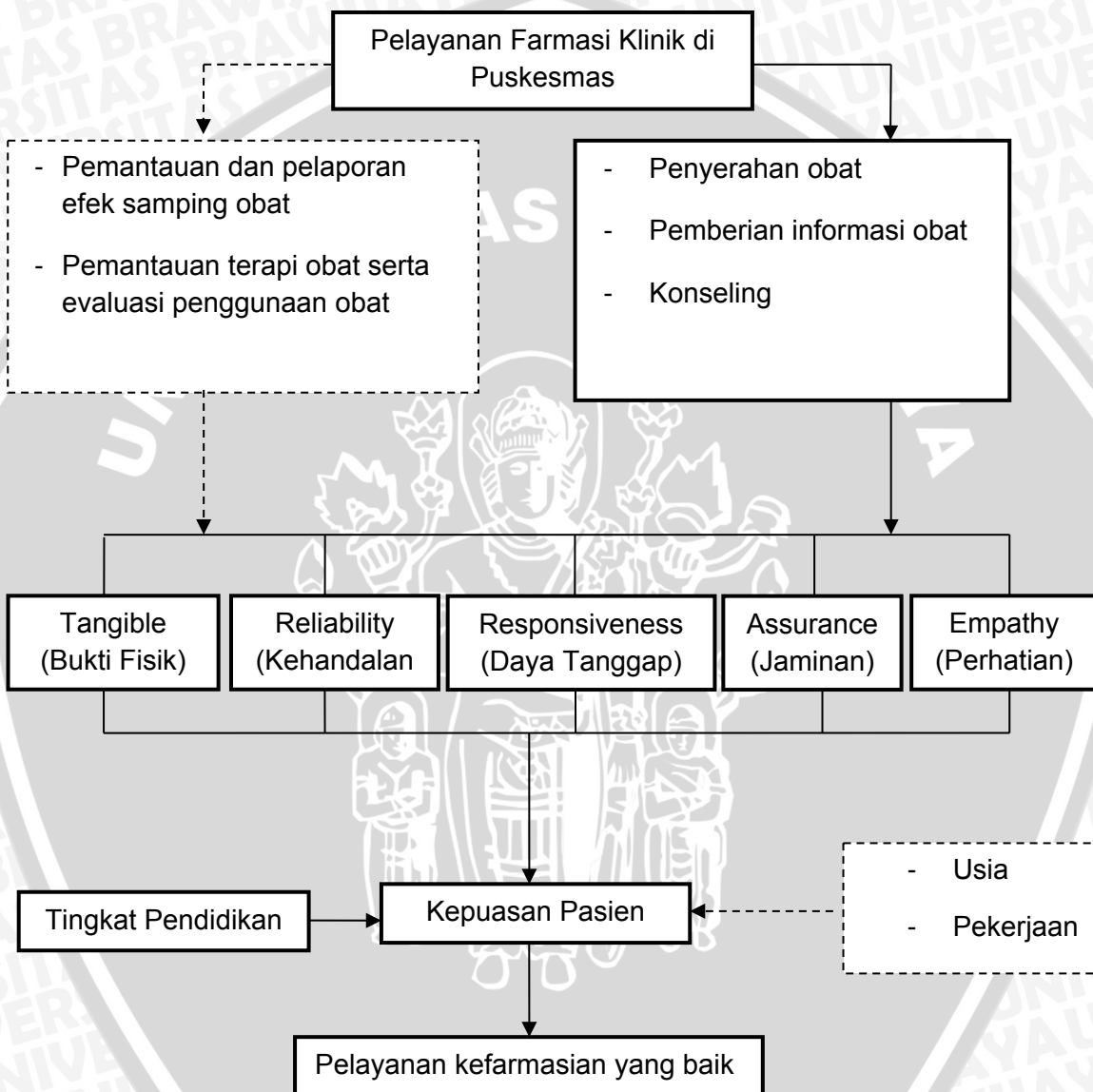


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep



- = Objek yang diteliti
- = Objek yang tidak diteliti
- = Alur objek yang diteliti
- = Alur objek yang tidak diteliti



### 3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Pelayanan farmasi klinik di puskesmas berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dibagi menjadi penyerahan obat, pemberian informasi obat (PIO), konseling, pemantauan dan pelaporan efek samping obat, pemantauan terapi obat dan evaluasi penggunaan obat. Pada penelitian ini, pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang diteliti yaitu penyerahan obat, pemberian informasi obat (PIO) dan konseling, karena pelayanan tersebut yang dapat dilihat oleh pasien.

Pelayanan farmasi klinik yang telah diberikan di puskesmas tersebut dapat menimbulkan penilaian kualitas pelayanan yang dapat diukur dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Adanya penilaian lima dimensi tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun faktor karakteristik pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan, namun peneliti hanya mengambil satu faktor karakteristik yaitu tingkat pendidikan. Setelah diketahui faktor yang mempengaruhi kepuasan maka akan didapatkan pelayanan kefarmasian yang baik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pelayanan kefarmasian rawat jalan di puskesmas. Penelitian dilakukan di Puskesmas Janti.

### 3.3 Hipotesis Penelitian

Tingkat pendidikan pasien rawat jalan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi, dimana semakin tinggi pendidikannya maka semakin tinggi pula harapan pasien.

