

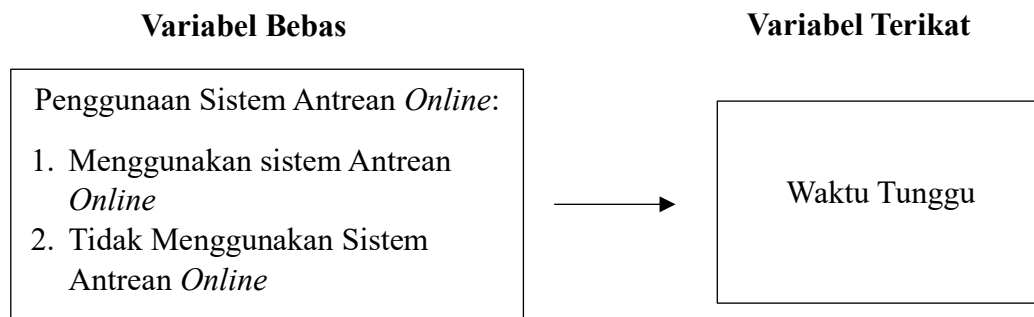
BAB III

KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep berasal dari hasil sintesis teori-teori yang relevan yang menjelaskan keterkaitan logis antara variabel-variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019). Variabel bebas dalam penelitian ini penggunaan sistem antrean *online* sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu waktu tunggu.

Kerangka konsep penelitian ini disusun berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan, salah satunya adalah administrasi pendaftaran yang mencakup rangkaian proses sejak pasien datang, melakukan registrasi, verifikasi data, hingga memperoleh pelayanan medis, yang secara langsung memengaruhi lamanya waktu tunggu. Adapun, Puskesmas Darma dalam era JKN telah menerapkan kebijakan penerapan sistem antrean *online* sejak tahun 2022 yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dari sisi ketepatan waktu pelayanan. Maka disusunlah skema kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian

3.2 Definisi Operasional

Menurut (Badriah, 2019) definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati dan benar-benar dilakukan oleh peneliti sesuai dengan variabel yang terlibat dalam penelitian. Definisi operasional penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Pengertian	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
Variabel Bebas						
1.	Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i>	Status penggunaan sistem antrean <i>online</i> oleh pasien rawat jalan dalam proses pendaftaran	Kuesioner	Wawancara	1. Menggunakan 2. Tidak Menggunakan (Agiwahyunto, 2021)	Nominal
Variabel Terikat						
2.	Waktu Tunggu	lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan pasien sejak datang hingga mendapatkan pelayanan pemeriksaan medis	Kuesioner	Wawancara	Waktu tunggu dalam satuan menit (Achya et al., 2025)	Rasio

3.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (Badriah, 2019). Berdasarkan kerangka konsep yang telah dikemukakan, maka dirumuskan hipotesis dari penelitian ini yaitu:

Ha: Terdapat perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma tahun 2026.