

BAB III

KERANGKA KONSEP

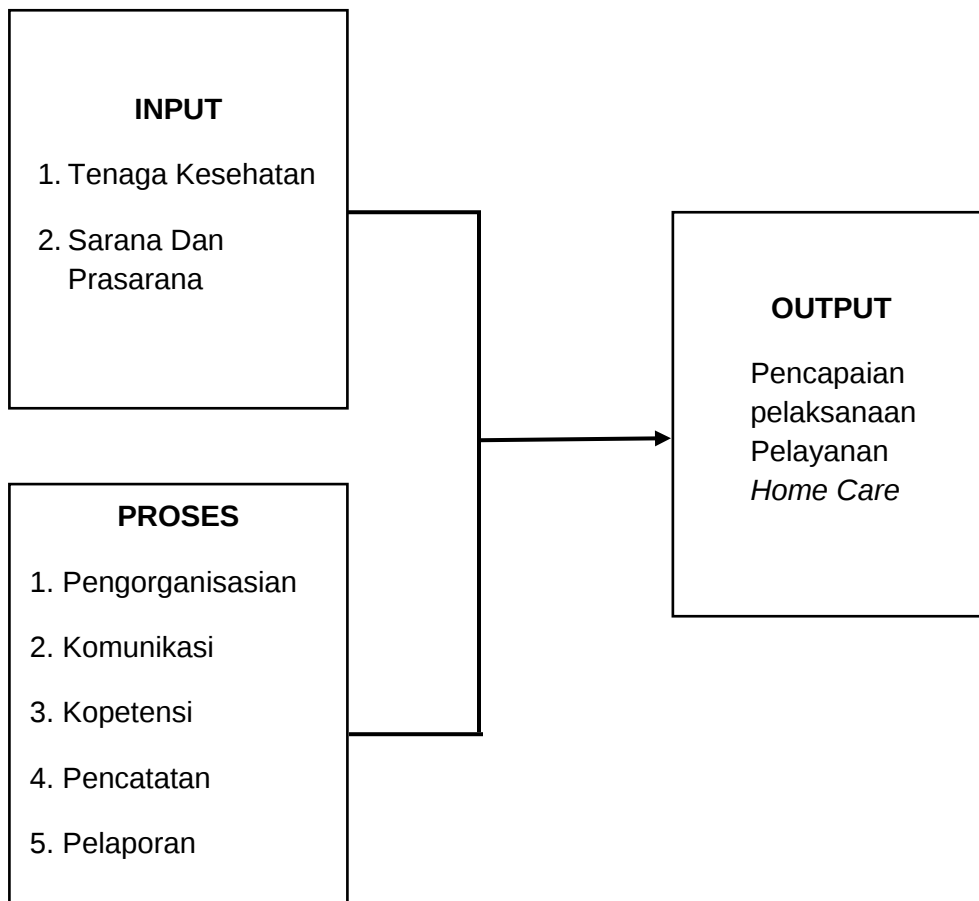
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya maka diidentifikasi variabel yang terlihat dalam model kerangka teori system terdiri dari 3 variabel dalam mengevaluasi kegiatan . maka peneliti evaluasi pelaksanaan pelayanan *Home Care* tahun 2020 dengan memodifikasi teori system administrasi menurut Azrul Azwar (2010). Variabel yang di teliti yaitu input yang terdiri dari tenaga kesehatan , sarana dan prasarana. Proses yang terdiri dari pengorganisasian ,kopetensi, komunikasi, pencatatan dan pelaporan . Output yang terdiri dari hambatan dan pencapaian pelaksanaan pelayanan *Home Care*.

Teori system administrasi yang di kemukakan oleh Azrul Azwar (2010) menyatakan bahwa model implementasi di atas merupakan model dalam mengevaluasi suatu kegiatan yang ideal dan lebih spesifik.

B. Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual penelitian teori Azrul Azwar (2010) mengenai tiga teori sistem dalam pengevaluasian suatu kegiatan yaitu :



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

C. Definisi Konseptual

1. Masukan (input) adalah segala sesuatu yang mendukung dan dibutuhkan dalam mengevaluasi pelaksanaann Pelayanan *Home Care* agar dapat terjalan dengan baik meliputi tenaga kesehatan ,kopetensi, komunikasi,sarana dan prasarana.

- a. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri serta memiliki kriteria berdasarkan UU. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dalam pelayanan *Home Care*.
 - b. Sarana dan prasarana adalah Kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penamiplan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, kelengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan.
2. Proses (*Process*) adalah pelaksanaan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui Perorganisasian, Komunikasi, Kopetensi, Pencatatan dan Pelaporan dalam pelaksanaan pelayanan *Home Care*.
- a. Pengorganisasian adalah keseluruhan pengelompokan orang-orang, tugas, kewenangan dan tanggung jawab sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kegiatan kesatuan yang telah ditetapkan .
 - b. Kompetensi adalah Mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

- c. Komunikasi adalah memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
 - d. Proses pencatatan data merupakan rangkaian kegiatan dalam menunjang ketersediaan data dan informasi.
 - e. Pelaporan merupakan kegiatan untuk menyusun sekumpulan data hasil pencatatan untuk disampaikan kepada pihak terkait sebagai bentuk pertanggungjawaban dan atau pemberitahuan atas kegiatan dan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.
3. Keluaran (*Output*) adalah Pencapaian dalam pelaksanaan pelayanan *Home Care*