

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

##### **2.1.1 Definisi Apotek**

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang digunakan sebagai tempat berlangsungnya praktik kefarmasian oleh apoteker. Praktik tersebut meliputi kegiatan pengelolaan sediaan farmasi serta pemberian pelayanan farmasi klinik kepada pasien. Tujuan dari praktik ini adalah untuk memastikan bahwa penggunaan obat dilakukan secara aman, berkualitas, dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien (Kemenkes RI, 2017).

Apotek adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam menyediakan layanan farmasi bagi masyarakat. Apotek juga memiliki para profesional dikenal sebagai apoteker yang melaksanakan tugasnya dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan di bidang farmasi untuk membantu masyarakat mendapatkan obat yang diperlukan dengan akurat. Letak apotek sangat penting karena masyarakat yang memerlukan obat, baik untuk pengobatan, pencegahan penyakit, maupun menjaga kesehatan, biasanya masyarakat datang ke apotek untuk memperoleh produk kesehatan yang aman, berkualitas, dan penggunaan obat sesuai dosis yang tepat (Pemasari, 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017, apotek dapat menjalin kerja sama secara resmi dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk memberikan pelayanan kefarmasian kepada peserta BPJS. Pelaksanaan kerja sama tersebut dilakukan atas rekomendasi dari dinas kesehatan setempat dan bertujuan untuk menyediakan akses obat sesuai dengan ketentuan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional. Layanan yang diberikan juga mencakup penyediaan obat dalam Program Rujuk Balik (PRB), dengan tetap memperhatikan kelengkapan dokumen serta pemenuhan standar pelayanan kefarmasian. Melalui kerja sama ini, diharapkan mutu pelayanan kefarmasian dapat semakin meningkat sehingga peserta BPJS memperoleh akses yang lebih optimal terhadap obat-obatan dan layanan kesehatan yang berkualitas (Kusramadana, 2022).

### **2.1.2 Tujuan Apotek**

Tujuan utama penyelenggaraan apotek adalah meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara menyeluruh kepada masyarakat. Upaya ini mencakup pemberian perlindungan yang optimal kepada pasien dalam memperoleh akses layanan kesehatan, sekaligus memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian agar dapat menjalankan praktik secara profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 menetapkan standar serta tata cara pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek, sehingga layanan yang diberikan dapat

berlangsung secara aman, efektif, dan berkualitas bagi seluruh pihak yang terlibat (Kemenkes RI, 2017).

### **2.1.3 Tugas dan Fungsi Apotek**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek, tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

1. Apotek berfungsi sebagai lokasi dimana apoteker melaksanakan praktik profesional dalam bidang kefarmasian.
2. Apotek menyediakan layanan kefarmasian, termasuk pembuatan obat, modifikasi bentuk sediaan, pencampuran, dan penyerahan obat kepada pasien.
3. Apotek berperan sebagai penyedia perbekalan farmasi yang mendistribusikan obat secara luas dan merata kepada masyarakat.
4. Apotek berperan penting dalam memberikan informasi dan saran terkait obat-obatan, membantu masyarakat dan tenaga kesehatan memahami penggunaan yang tepat.
5. Apotek bertanggung jawab dalam pengelolaan kualitas, penyimpanan, pengamanan, serta distribusi obat dan bahan medis yang digunakan sekali pakai.

## **2.2 Pelayanan Informasi Obat**

### **2.2.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, pelayanan

informasi obat merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh apoteker untuk menyampaikan informasi mengenai obat kepada tenaga kesehatan maupun pasien secara tepat, jelas, dan mutakhir.

Pelayanan informasi obat mencakup kegiatan penyediaan serta penyampaian informasi obat secara independen, akurat, lengkap, dan selalu diperbarui. Informasi tersebut diberikan oleh apoteker kepada pasien maupun masyarakat yang membutuhkan, dengan tujuan membantu mereka memahami cara penggunaan obat secara benar dan aman. Melalui layanan ini, apoteker berperan sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya dalam memberikan rekomendasi terkait obat berdasarkan data serta bukti ilmiah terkini, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam penggunaan obat (Musyarofah, *et. al.*, 2021).

### **2.2.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat**

Tujuan utama dari pelayanan informasi obat menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pemahaman:

Memberikan pengetahuan lebih mendalam kepada pasien dan tenaga kesehatan masyarakat mengenai penggunaan obat yang benar dan efektif, dengan pemahaman yang baik, diharapkan pasien dapat menggunakan obat dengan cara yang tepat, dan tenaga kesehatan dapat memberikan informasi yang akurat.

## 2. Dukungan dalam pengambilan keputusan klinis:

Membantu tenaga kesehatan dalam membuat keputusan yang tepat terkait terapi obat, dengan informasi yang lengkap dan akurat, tenaga kesehatan dapat meningkatkan hasil pengobatan dan memberikan terapi yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

## 3. Keamanan pasien:

Mengurangi kemungkinan terjadinya efek samping atau interaksi obat yang merugikan, dengan memberikan informasi yang relevan dan akurat.

Pelayanan informasi obat perlu dilaksanakan dengan memperhatikan sejumlah aspek penting, antara lain prinsip etika yang menekankan kejujuran serta perlindungan terhadap kerahasiaan informasi pasien. Selain itu, profesionalisme tenaga kesehatan juga menjadi hal yang sangat penting, yang mencakup kompetensi, tanggung jawab, dan kemampuan dalam memberikan informasi yang tepat. Pelaksanaan pelayanan ini juga harus mengacu pada regulasi serta ketentuan yang berlaku agar proses penyampaian informasi berlangsung sesuai dengan standar hukum dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, informasi mengenai obat yang diberikan dapat bersifat akurat, dapat dipercaya, dan memberikan manfaat yang optimal bagi berbagai pihak, termasuk pasien, tenaga medis, maupun masyarakat secara luas. Pelayanan

informasi obat yang dilaksanakan secara baik juga dapat mendukung keberhasilan terapi serta mengurangi risiko terjadinya efek samping, sehingga penggunaan obat menjadi lebih aman dan efektif sesuai dengan peraturan yang berlaku (Sulaeman, *et. al.*, 2023).

### **2.2.3 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat**

Standar operasional prosedur pelayanan informasi obat menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pasien berdasarkan resep atau catatan pengobatan pasien (*patient medication record*) atau kondisi kesehatan pasien baik lisan maupun tertulis.
2. Melakukan penelusuran literatur bila diperlukan secara sistematis untuk memberikan informasi.
3. Menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan mudah dimengerti, tidak bias, etis, dan bijak sana baik secara lisan maupun tertulis.
4. Hal-hal yang perlu disampaikan kepada pasien:
  - a. Jumlah, jenis dan kegunaan obat.
  - b. Cara pemakaian obat, masing-masing obat yang meliputi: kapan obat harus dikonsumsi, takaran dosis, waktu sebelum atau sesudah makan, waktu penggunaan obat.
  - c. Peringatan atau efek samping.
  - d. Cara penyimpanan obat.
  - e. Kepatuhan penggunaan obat.

5. Menyediakan informasi aktif (brosur, *leaflet*, dan lain-lain).

## **2.3 Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk praktik profesional yang memiliki peran penting dalam bidang kesehatan. Kegiatan ini mencerminkan tanggung jawab tenaga kesehatan, khususnya apoteker, dalam melaksanakan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan kefarmasian guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peran apoteker tidak hanya terbatas pada penyediaan dan penyaluran obat, tetapi juga mencakup pemberian informasi yang tepat mengenai cara penggunaan obat, kemungkinan efek samping, serta potensi interaksi antarobat. Selain itu, apoteker turut berperan dalam melakukan pemantauan terapi obat untuk memastikan bahwa pengobatan yang diterima pasien memberikan hasil yang optimal. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kesehatan individu maupun masyarakat. Pelayanan ini juga mendukung upaya pencegahan penyakit serta pengelolaan berbagai kondisi kesehatan yang ada. Melalui pendekatan yang komprehensif dan berbasis bukti ilmiah, apoteker berperan sebagai mitra penting dalam sistem pelayanan kesehatan (Dianita & Latifah, 2017).

## **2.4 Kepuasan Pasien**

### **2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, karena menjadi salah satu

indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pasien secara optimal. Tingkat kepuasan ini muncul dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan (Lastri & Hasnur, 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan pada suatu fasilitas kesehatan. Konsep ini digunakan sebagai ukuran untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Apabila tingkat kepuasan pasien rendah, hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan dan pada akhirnya memengaruhi keberlangsungan serta kinerja institusi tersebut. Selain itu, sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan juga memiliki pengaruh besar terhadap terbentuknya kepuasan pasien. Seiring dengan perkembangan waktu, kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terus meningkat. Kondisi ini menuntut fasilitas kesehatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi pasien yang semakin tinggi (Suciati & Zaman, 2023).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai kondisi emosional berupa rasa puas atau tidak puas yang timbul setelah seseorang membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Penilaian ini muncul ketika pasien mengevaluasi pengalaman mereka selama memperoleh layanan kesehatan berdasarkan ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pasien cenderung merasakan ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya (Biyanda, *et. al.*, 2017).

#### **2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan. Menurut (Latri & Hasnur, 2023). Tingkat kepuasan ini muncul dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Tingkat kualitas ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memberikan manfaat, kenyamanan, dan kepuasan bagi pasien yang menerima layanan tersebut.

### 2. Sikap dan Perilaku Petugas

Sikap petugas yang ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pasien dapat menciptakan suasana yang nyaman selama proses pelayanan. Perilaku tersebut juga berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

### 3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan dalam memberikan pelayanan, seperti waktu tunggu yang lebih singkat serta respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien, dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Hal tersebut berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

### 4. Fasilitas Pelayanan

Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, lingkungan yang bersih, serta berbagai sarana pendukung lainnya, dapat memberikan kenyamanan bagi pasien selama

menerima pelayanan. Kondisi tersebut juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

5. Penyampaian informasi yang jelas mengenai obat, termasuk cara penggunaan, dosis, serta kemungkinan efek samping, dapat membantu pasien memahami terapi yang sedang dijalani. Pemahaman yang baik tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Pengukuran kepuasan tersebut meliputi lima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*, sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan suatu organisasi atau penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara konsisten. Aspek ini mencakup ketepatan waktu dalam pelayanan, ketelitian sehingga meminimalkan kesalahan, serta kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan terpenuhinya unsur-unsur tersebut, pelanggan akan merasa puas dan memiliki kepercayaan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan setiap saat (Sholihin, 2019).
2. Ketanggapan (*responsiveness*) menggambarkan kesediaan serta kemampuan staf dalam merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan secara cepat dan penuh perhatian. Aspek ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya siap memberikan bantuan, tetapi juga

bersikap proaktif dalam menawarkan solusi serta pelayanan yang tanggap. Dengan demikian, pelanggan akan merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang memadai.(Sholihin, 2019).

3. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan tingkat pengetahuan, keterampilan profesional, serta sikap sopan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini juga mencerminkan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan adanya jaminan tersebut, pelanggan dapat merasa terlindungi dari kemungkinan risiko, bahaya, maupun ketidakpastian, sehingga tercipta rasa nyaman dan keyakinan selama proses pelayanan berlangsung (Sholihin, 2019).
4. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara personal serta memahami kebutuhan khusus setiap pelanggan. Aspek ini mencakup kemudahan dalam berkomunikasi, terciptanya hubungan yang hangat dan penuh pengertian, serta pemberian pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelanggan. Dengan adanya sikap empati, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan secara individual selama menerima pelayanan (Sholihin, 2019).
5. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi berbagai unsur yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan, seperti kondisi dan kebersihan fasilitas, kelengkapan serta kualitas peralatan yang digunakan,

penampilan dan profesionalitas petugas, serta sarana komunikasi yang tersedia. Seluruh komponen tersebut memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal yang baik serta menciptakan rasa nyaman bagi pelanggan selama menerima pelayanan (Sholihin, 2019).

### **2.4.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien**

Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima, termasuk kualitas komunikasi, ketersediaan pelayanan, dan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan kesehatan, beberapa aspek yang mempengaruhinya yaitu:

1. Kesembuhan.
2. Ketersediaan obat di Apotek.
3. Keleluasan pribadi atau privasi sewaktu berada dalam ruang periksa.
4. Mendapatkan informasi yang menyeluruh, artinya mendapat informasi tentang nama penyakit, cara melakukan perawatan di rumah, dan informasi tanda-tanda bahaya untuk segera membawanya kembali berobat.
5. Mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, penggunaan Bahasa dalam penyampaian jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pasien sehingga dapat dimengerti dengan mudah.

6. Memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Kesiambungan petugas kesehatan, kesiambungan petugas dalam melakukan pelayanan kesehatan pada pasien yang sama dengan petugas yang berbeda.
7. Waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas kesehatan, bukan dengan petugas kartu atau rekam medik.
8. Tersedianya toilet, ketersediaan toilet umum pada Apotek yang dapat digunakan oleh pasien dan ketersediaan air.
9. Biaya pelayanan, seluruh biaya yang dikeluarkan pasien jika berobat ke Apotek.
10. Tersedianya tempat duduk atau bangku untuk pasien pada ruang tunggu.

#### **2.4.4 Pengukuran Kepuasan**

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pernyataan kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* dengan format pengukuran skala likert. Kelima dimensi tersebut banyak digunakan sebagai indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan dikenal dalam pendekatan *Servqual* (Indahsari, 2024).

Metode *Servqual* merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu

organisasi. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta memberikan kepuasan kepada pengguna atau pelanggan. Dengan menggunakan metode ini, penyedia layanan dapat mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan (Umar, *et. al.*, 2022).

## 2.5 Pasien

Pasien adalah individu yang memperoleh pelayanan medis karena mengalami penyakit atau cedera sehingga memerlukan bantuan tenaga kesehatan dalam proses penyembuhan. Istilah *pasien* dalam bahasa Indonesia memiliki kesamaan dengan kata *patient* dalam bahasa Inggris yang bermakna sabar. Secara etimologis, kata *patient* berasal dari bahasa Latin *patiens*, yang berakar dari kata kerja *pati* yang berarti “menderita”. Istilah tersebut menggambarkan kondisi seseorang yang harus menjalani proses pengobatan dengan kesabaran ketika menghadapi penyakit yang dialaminya (Aisyah Meidian & Hudi, 2024).

## 2.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga berbadan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Melalui program ini, BPJS Kesehatan menyediakan layanan kesehatan yang lebih terjangkau serta memperluas cakupan kepesertaan agar setiap individu dapat memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan yang layak dan merata di berbagai

wilayah. Selain itu, program ini juga berupaya meningkatkan kemudahan akses dan mutu pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat Indonesia dapat memperoleh perlindungan kesehatan secara optimal (Abidin, 2016).

## **2.7 Profil Apotek Sejati**

### **1. Sejarah Singkat Apotek Sejati**

Apotek Sejati berdiri atas inisiatif dan kepedulian seorang tenaga medis, dr. Emi Latifah yang menjalani praktik pelayanan kesehatan di wilayah Luwungragi. Dalam pengalamannya melayani pasien, beliau melihat adanya kebutuhan besar akan akses obat yang aman, berkualitas, serta pendampingan penggunaan obat yang tepat.

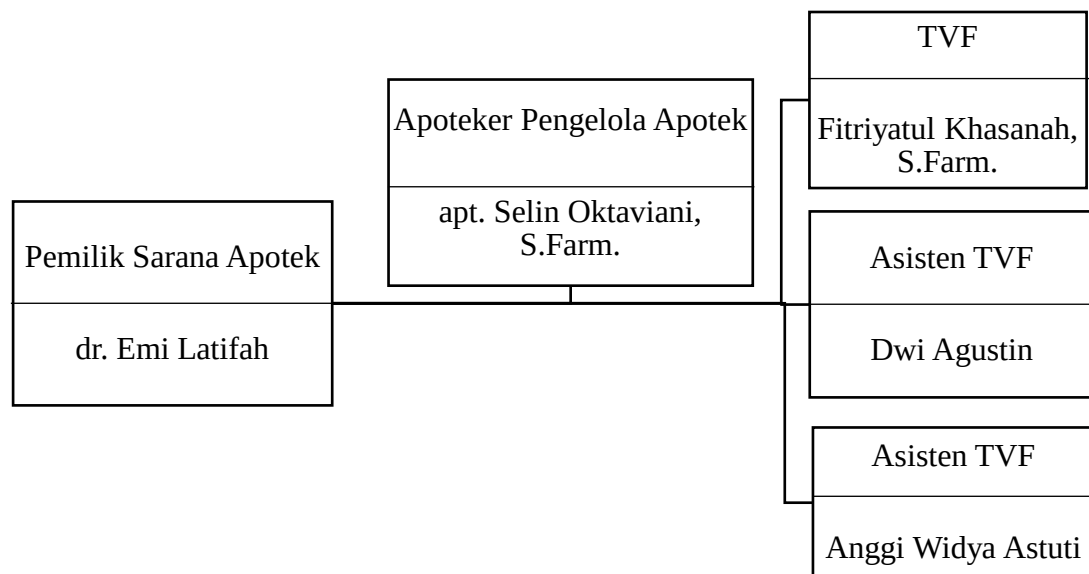
Didirikan pada tahun 2022, apotek Sejati hadir sebagai pelengkap dari layanan praktik pribadi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pasien tidak hanya mendapatkan diagnosa yang akurat, tetapi juga memperoleh obat yang sesuai dengan resep, dalam kondisi baik, dan dengan informasi penggunaan yang jelas. Dengan menggandeng apoteker profesional, Apotek Sejati dibangun berdasarkan prinsip pelayanan terpadu antara tenaga medis dan tenaga farmasi. Hal ini dimaksudkan agar proses pengobatan pasien menjadi lebih efektif dan terpantau dengan baik, dari konsultasi awal hingga penyerahan obat.

Apotek ini tidak hanya melayani pasien dari praktik dokter, tetapi juga masyarakat umum yang membutuhkan obat bebas, suplemen, dan layanan informasi kesehatan lainnya. Dengan mengutamakan pelayanan yang ramah, profesional, dan edukatif, apotek Sejati

berkomitmen menjadi mitra kesehatan terpercaya bagi masyarakat sekitar.

## 2. Struktur Organisasi Apotek Sejati

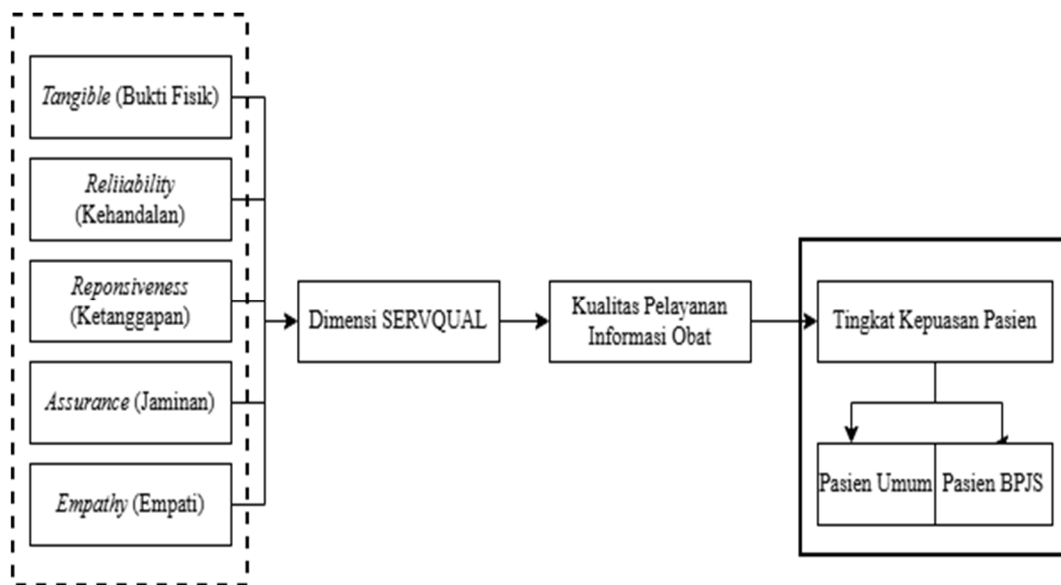
Proses ini melibatkan kegiatan perincian tugas secara sistematis, pembagian pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing, serta koordinasi antarbagian yang saling terkait. Seluruh aktivitas tersebut berlangsung dalam suatu lingkup organisasi dengan struktur tertentu yang bertujuan untuk memastikan keteraturan, efisiensi, serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.



**Gambar 2.1 Sruktur Organisasi Apotek Sejati**

## 2.9 Kerangka Teori

Kerangka teori adalah suatu struktur pemikiran yang terdiri dari berbagai teori yang saling berhubungan, yang dirancang untuk memberikan panduan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Kerangka ini berfungsi sebagai peta konseptual yang membantu peneliti dalam memahami dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti (Dewi, 2021).



Keterangan:

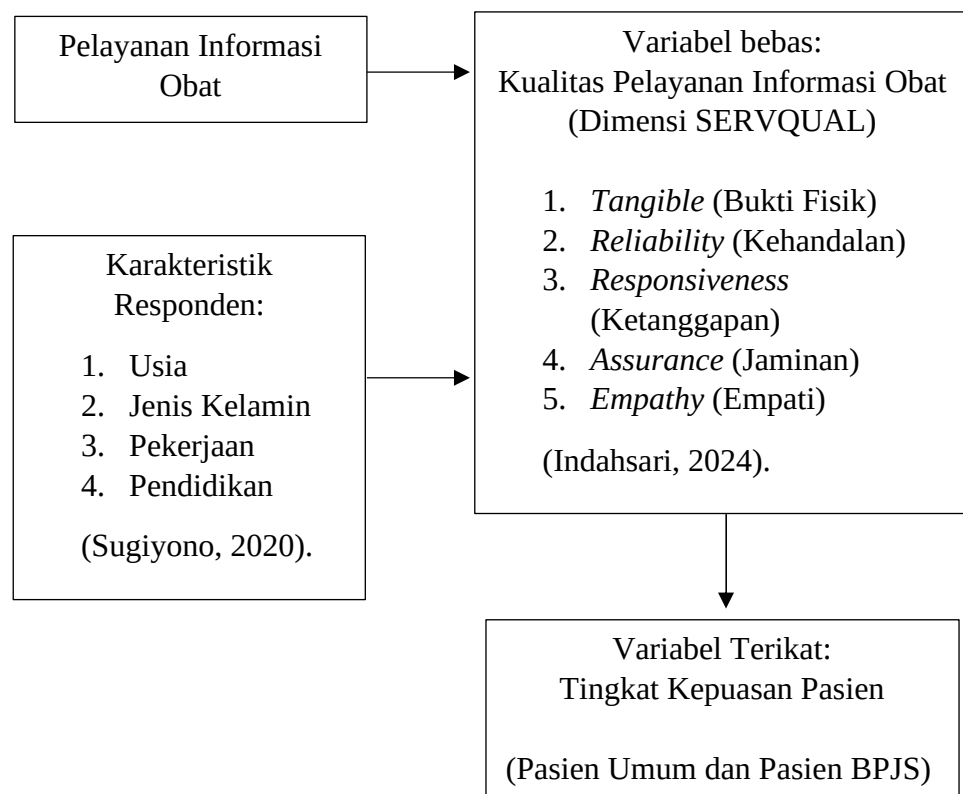
\_\_\_\_\_ : Variabel yang diteliti

----- : Variabel yang tidak diteliti

**Gambar 2.2 Kerangka Teori**

## 2.10 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu struktur yang menggambarkan hubungan antara berbagai variabel dalam penelitian. Kerangka ini berfungsi untuk menunjukkan bagaimana satu variabel dapat mempengaruhi atau berinteraksi dengan variabel lainnya. Kerangka konsep membantu peneliti dalam merumuskan dan memahami hubungan yang ada di antara variabel-variabel yang diteliti, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang alur logika penelitian (Sugiyono, 2020).



**Gambar 2.3 Kerangka Konsep**