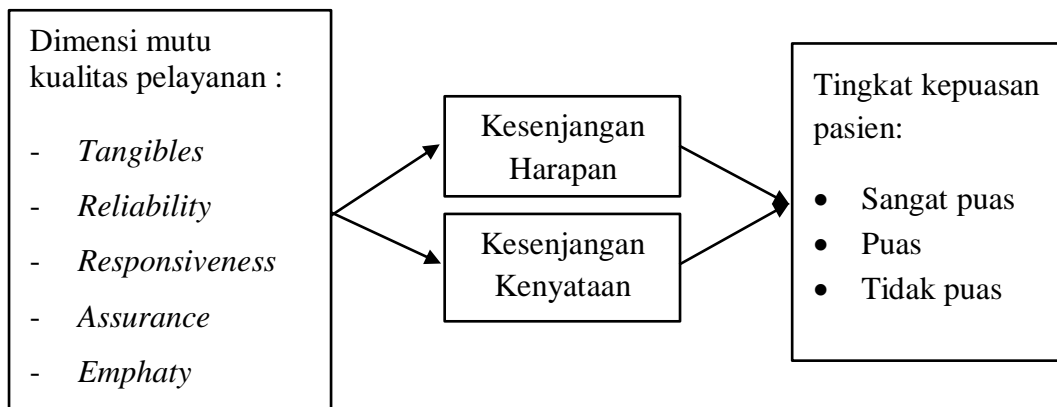


BAB III
KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Hafizurrahman (2014), terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien antara lain yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.



Keterangan :

Variabel yang diteliti : _____

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ditetapkan untuk lebih memudahkan pemahaman kerangka konsep, variabel penelitian yang dimaksud yaitu gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022.

2. Definisi Operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
1	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022	Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar. Menurut Hafizurahman (2014), tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu : <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> Dengan skala likert: Sangat Puas = 4, Puas = 3, Tidak Puas = 2, Sangat Tidak Puas = 1	Kuesioner	Ordinal