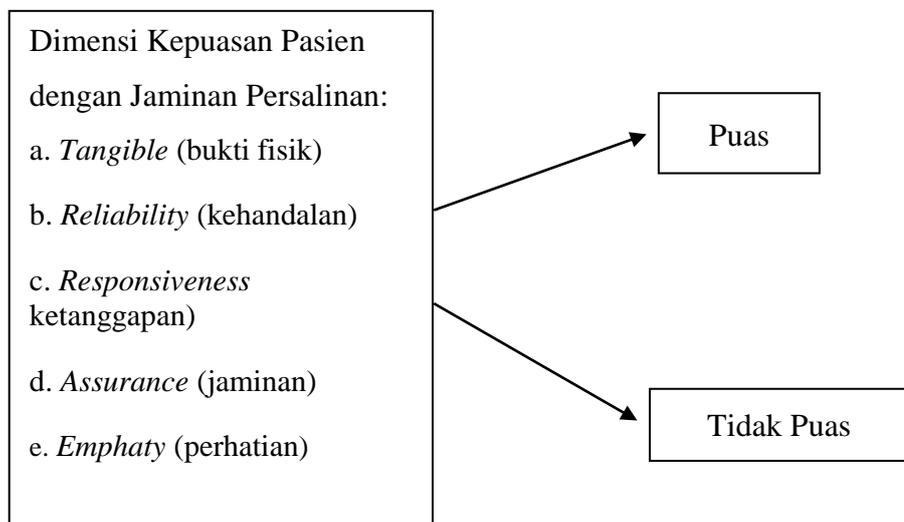


## BAB III KERANGKA KONSEP

### A. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna Jampersal terhadap pelayanan kesehatan RSUD Wangaya.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

### B. Variabel dan Definisi Operasional

#### 1. Variabel penelitian

Menurut Siyoto dan Sodik (2015), variabel adalah suatu konsep yang memiliki variasi nilai. Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, dan nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indra dan Cahyaningrum, 2019). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang membatasi ruang lingkup penelitian atau definisi variabel yang diteliti. Pada penelitian ini dituangkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala pengukuran
Dimensi kepuasan <i>tangible</i>	Ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan di RSUD Wangaya	Kuesioner	Ordinal 1.Puas, (Jika $\geq 28$ ) 2. Tidak puas ( $< 28$ ).
Dimensi kepuasan <i>reliability</i>	Kemampuan Tenaga kesehatan RSUD Wangaya memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.	Kuesioner	Ordinal 1. Puas, (Jika $\geq 32$ ) 2. Tidak puas ( $< 32$ ).
Dimensi kepuasan <i>responsiveness</i>	Keinginan para karyawan/staf RSUD Wanganya membantu semua pasien Jampersal serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.	Kuesioner	Ordinal 1.Puas, (Jika $\geq 20$ ) 2. Tidak puas ( $< 20$ ).
Dimensi kepuasan <i>assurance</i>	Tenaga kesehatan di RSUD Wangaya memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan	Kuesioner	Ordinal 1.Puas, (Jika $\geq 16$ ) 2. Tidak puas ( $< 16$ ).

---

Dimensi kepuasan <i>emphaty</i>	Tenaga kesehatan di RSUD Wangaya mampu menempatkan dirinya, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.	Kuesioner	Ordinal 1.Puas, (Jika $\geq 20$ ) 2. Tidak puas ( $< 20$ ).
---------------------------------	--	-----------	---

---

### C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik ibu bersalin pengguna Jampersal di RSUD Wangaya ?
2. Bagaimana gambaran kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)?
3. Bagaimana gambaran kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek aspek kehandalan (*reliability*)?
4. Bagaimana gambaran kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*) ?
5. Bagaimana gambaran kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)?
6. Bagaimana gambaran kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek bukti fisik perhatian (*emphaty*)?