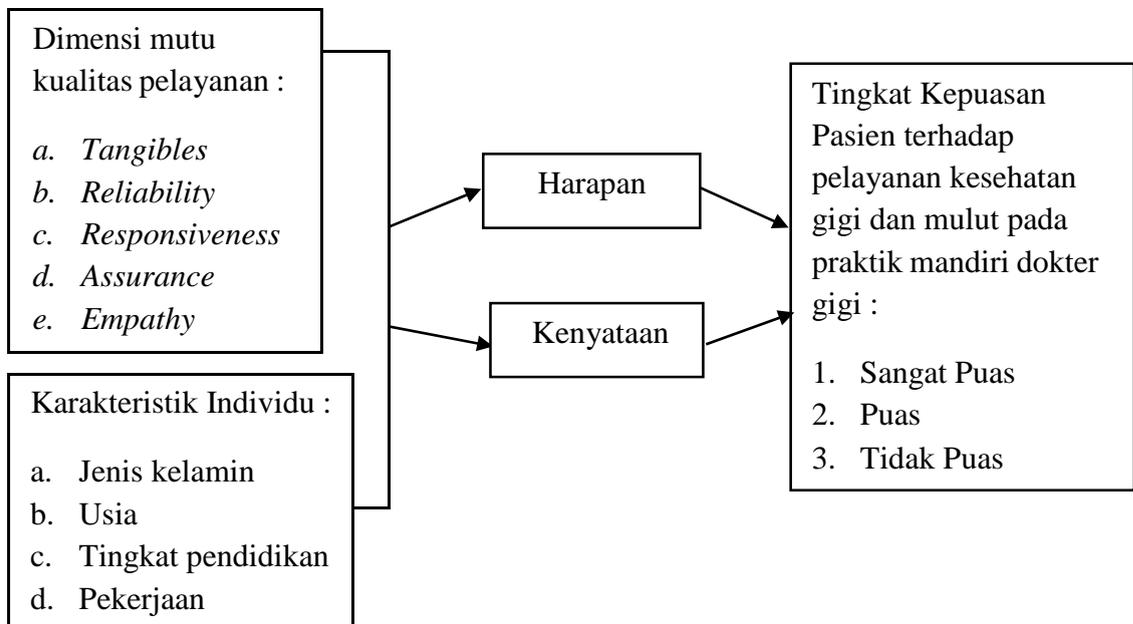


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Hafizurrahman (2014), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dirasakan dan diharapkan. Tiga jenis kepuasan yaitu : bila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kepuasan sebanding dengan harapan maka pasien puas, bila kepuasan kurang dari harapan maka pasien tidak puas.



Keterangan :

Variabel yang diteliti : _____

Gambar 1. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2023

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 pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi Tahun 2023.

2. Definisi operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Ukur	Skala Ukur
1.	tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi Tahun 2023.	Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan di praktik mandiri dokter gigi. Menurut Hafizurahman (2014), tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu : <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> Setiap soal pada masing-masing dimensi diukur dengan 4 kategori dalam skala likert: - Sangat Puas = 4, - Puas = 3, - Tidak Puas = 2, - Sangat Tidak Puas = 1	Kuesioner	Ordinal

<p>2. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan jenis kelamin</p>	<p>Jenis Kelamin adalah status <i>gender</i> yang dibawa sejak lahir yang dibagi menjadi dua, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laki-laki - Perempuan 	Kuesioner	Nominal
<p>3. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan usia</p>	<p>Usia adalah lamanya hidup dalam tahun yang dihitung sejak dilahirkan. Menurut Depkes RI (2009) usia dibagi menjadi empat, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17–35 tahun - 36–50 tahun - 51–65 tahun - >65 tahun 	Kuesioner	Ordinal
<p>4. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan tingkat pendidikan</p>	<p>Tingkat pendidikan adalah jenjang sekolah formal yang ditempuh terakhir oleh responden. Menurut Kemendikbud (2016) tingkat pendidikan dibagi menjadi lima, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak sekolah - SD/MI sederajat - SMP/MTs sederajat - SMA/SMK sederajat - Diploma/Sarjana 	Kuesioner	Ordinal

<p>5. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan pekerjaan</p>	<p>Pekerjaan adalah kegiatan atau mata pencaharian yang dilakukan seseorang untuk memperoleh penghasilan. Menurut KBJI (2002) pekerjaan dibagi menjadi tujuh , yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belum bekerja - Buruh/Petani - PNS - TNI/Polri - Swasta - Wirausaha - Ibu Rumah Tangga 	<p>Kuesioner Ordinal</p>
--	---	--------------------------
