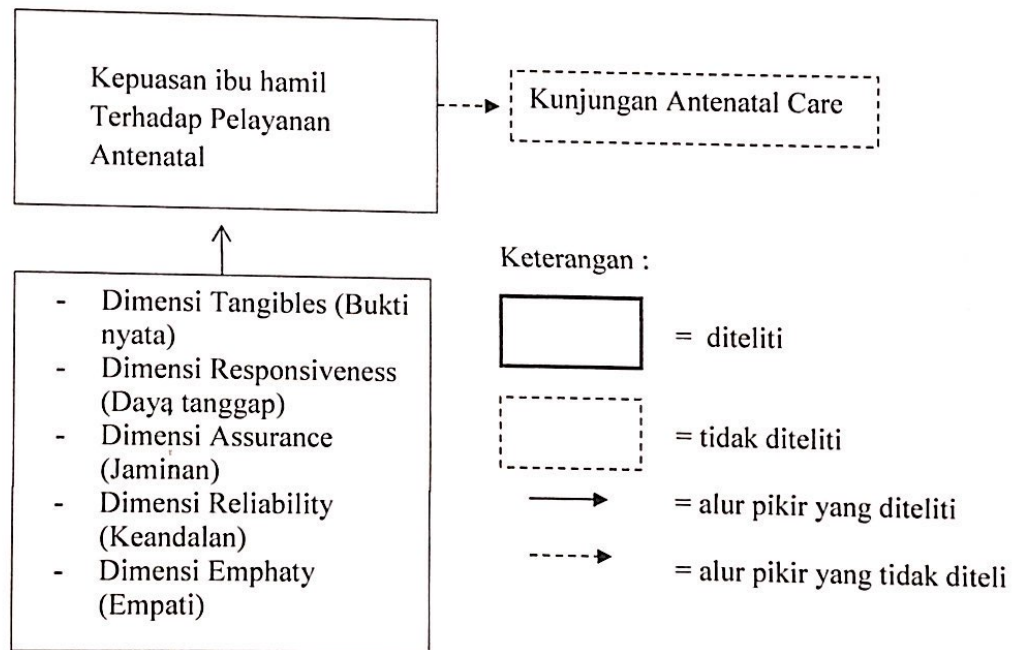


**BAB III**  
**KERANGKA KONSEP**

**A. KERANGKA KONSEP**

Kerangka konsep penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti (Setiadi, 2018). Untuk mengetahui gambaran kepuasan terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, maka disusunlah kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian

## B. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang ditentukan oleh peneliti, dipelajari, mendapatkan informasi tentang hal tersebut, kemudian menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Juga diartikan sebagai rancangan ide abstrak bisa digambarkan dalam istilah terukur (Suiraoaka, dkk., 2019). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal.

### 2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. gambaran kepuasan terhadap pelayanan antenatal di puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.

**Tabel 1,  
Defenisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
<b>Variabel Tunggal</b> Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan antenatal	Hasil perbandingan perorangan terhadap pelayanan antenatal dan dibandingkan dengan harapan ibu hamil yang mendapat pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Kuesioner yang diisi oleh responden, dengan perhitungan skala likert 1- 5 :	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Skala
	tidak puas dengan nilai skala peringkat 0-20%, kurang puas dengan nilai skala peringkat 21-40 %, cukup puas dengan nilai skala peringkat 41-60%, puas dengan nilai skala peringkat 61-80%, dan sangat puas dengan nilai skala peringkat 81-100. (Susi dkk.2018)		
<b>Sub Variabel</b> <i>Dimensi Tangibles</i>	Bukti fisik dari pelayanan kesehatan, seperti fasilitas yang ada di Puskesmas, peralatan, dan petugas rapih. a. Puskesmas Bakunase Memiliki keyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. b. Petugas KIA (Bidan) berpenampilan Rapi, Sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. c. Puskesmas Bakunase Memiliki Fisik yang memadai, seperti gedung tempat parkir dan toilet	Kuesioner	Ordinal
<i>Dimensi Reliability</i>	Kemampuan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ada kepada ibu hamil a. Prosedur pelayanan puskesmas bakunase tidak berbelit belit b. Bidan mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan c. Bidan menayakan identitas riwayat kehamilan, kontrasepsi, medis obstetri dan sosial ekonomi ibu.	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
Dimensi <i>Responsiveness</i>	<p>darah ibu hamil</p> <p>e. Dilakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu oleh petugas laboratorium</p> <p>f. Ibu diberi tablet tambah darah (zat besi)</p> <p>g. Dilakukan skrining status TT (tetanus toxoid) dan diberikan vaksinasi TT</p> <p>h. Bidan memeberikan informasi dan konseling pada ibu hamil</p> <p>i. Kegiatan administrasi rapi dan teratur.</p> <p>j. Petugas KIA (Bidan) memberikan pelayanan ANC yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien</p> <p>Kemampuan petugas pelayanan kesehatan dalam membatu pasien dengan tanggap dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat.</p> <p>a. Pelayanan dimulai tepat waktu</p> <p>b. Petugas KIA (Bidan) memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien</p> <p>c. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti</p> <p>d. Petugas KIA (Bidan) selalu ada sesuai jadwal</p>	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
Dimensi <i>Assurance</i>	<p>Jaminan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan dari pengetahuan, sikap dan perilaku yang dimiliki petugas pelayanan kesehatan yang bebas dari bahaya atau resiko yang ada.</p> <p>a. Puskesmas Bakunase memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas KIA (Bidan)</p> <p>b. Petugas KIA(Bidan) memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya</p> <p>c. Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima</p> <p>d. Petugas KIA (Bidan) Puskesmas memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya</p>	Kuesioner	Ordinal
Dimensi <i>Emphaty</i>	<p>Petugas pelayanan kesehatan memberikan perhatian kepada pasien, mudah dihubungi dan melakukan komunikasi dengan baik kepada pasien.</p> <p>a. Puskesmas Bakunase Memberikan Kemudahan</p> <p>b. Petugas KIA (Bidan) tidak mebiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama</p> <p>c. Petugas KIA (Bidan) memberikan perhatian yang baik kepada pasien</p> <p>d. Komunikasi pasien dan petugas KIA (Bidan) berjalan dengan baik dan benar</p>	Kuesioner	Ordinal



### C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagimanakah gambaran *tangibles* (bukti nyata) kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
2. Bagimanakah gambaran *responsiveness* (daya tanggap) kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
3. Bagimanakah gambaran *assurance* (jaminan)kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
4. Bagimanakah gambaran *reliability* (keandalan) kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
5. Bagimanakah gambaran *emphaty* (empati)kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.