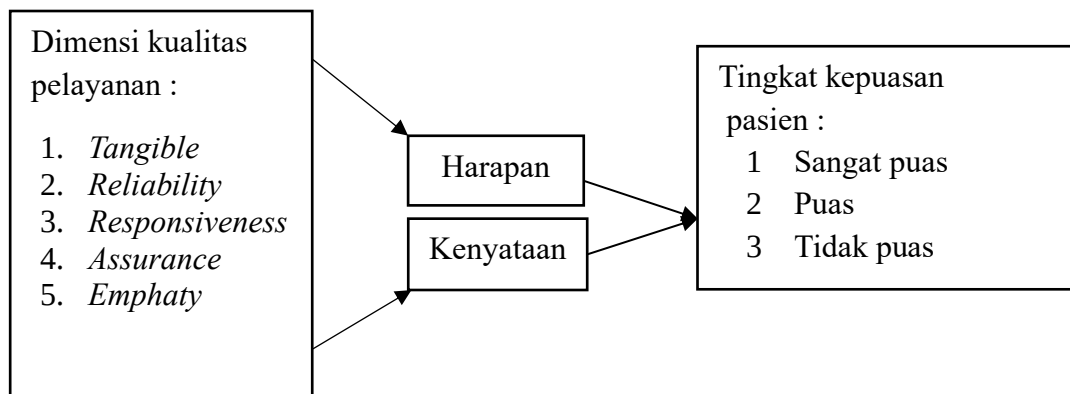


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Handayani, 2016, ada lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Maka dapat dibuat kerangka konsep sebagai berikut :



Keterangan :

Variabel yang diteliti : _____

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Negara Tahun 2024.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Berdasarkan kerangka konsep yang tertera, untuk memudahkan pengukuran variabel, maka didapatkan variabel penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jember Tahun 2024.

2. Definisi operasional variabel

Tabel 1.
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala ukur
1	2	3	4	5
1	Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Tahun 2024.	Kepuasan pasien adalah perasaan yang dimiliki pasien dari kinerja pelayanan yang dihasilkan setelah pasien membandingkan harapannya dengan perasaannya setelah menerima tindakan di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara. Ada lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu: 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i> Pengukuran dengan skala likert yang berpedoman pada (Syapitri <i>et al.</i>, 2021) yaitu : 1. Sangat puas = 4 2. Puas = 3 3. Tidak puas = 2 4. Sangat tidak puas = 1 Dengan 3 kategori tingkat kepuasan yang berpedoman pada (Wijono, 2000) yaitu : Sangat puas, puas, dan tidak puas. Kenyataan > Harapan dikatakan sangat puas Kenyataan = Harapan dikatakan puas Kenyataan < Harapan dikatakan tidak puas	Kuesioner	Ordinal