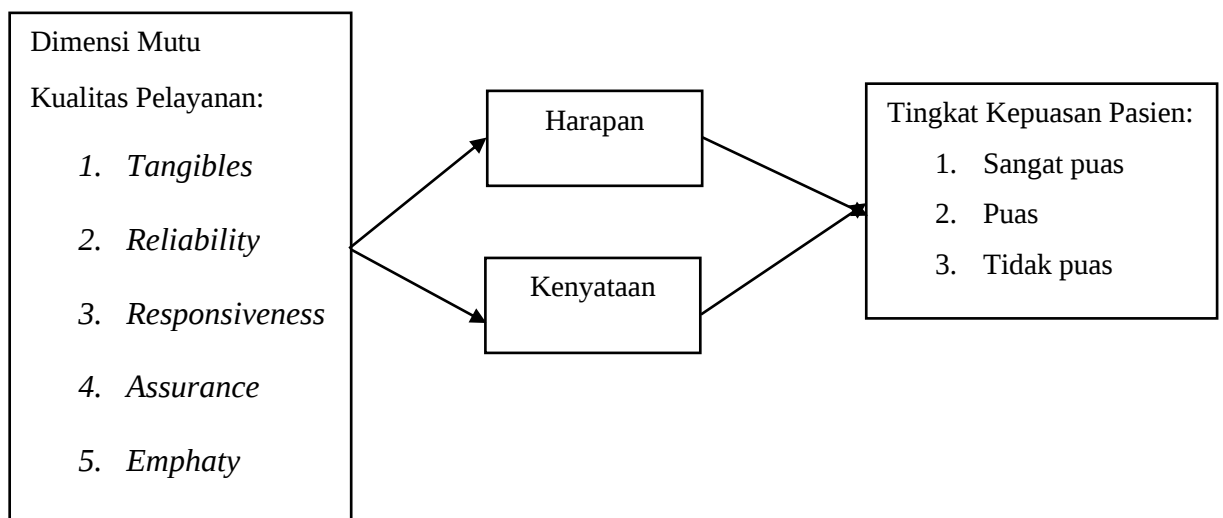


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut (Handayani, 2016), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Tiga jenis tingkat kepuasan yaitu : apabila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, apabila kinerja sama dengan harapan maka pasien puas, dan apabila kepuasan kurang dari harapan maka pasien tidak puas.



Keterangan:

Variabel yang diteliti: _____

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas I Jembrana Tahun 2024.

B. Variabel 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 di Puskesmas I Jembrana Tahun 2024.

2. Definifi operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional

NO	Variabel penelitian	Definisi operasional	Cara pengukuran	Skal ukur
1	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas 1 Jembrana tahun 2024	Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayan setelah membandingkan dengan harapannya, Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapatkan perawatan di poli gigi di puskesmas 1 Jembrana. Menurut (Handayani, 2016), tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu: <i>Tangibles</i> adalah penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu <i>service</i> jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran dari pelayanan jasa.	Kuesioner	Ordinal

Reliability adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen.

Assurance adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen.

Empathy adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen.

Diukur menggunakan Skala Likert:

Sangat Puas = 4

Puas = 3

Tidak Puas = 2

Sangat Tidak Puas = 1

Dengan kategori :

1. Sangat puas
 2. Puas
 3. Tidak puas
-