

BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diukur dan/atau diteliti (Ahmad, dkk, 2012).



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian

Tingkat kepuasan PUS dalam hal pelayanan MKJP menggunakan konsep kehandalan, empati, bukti fisik, ketanggapan dan jaminan dibangun dari dua faktor utama yaitu persepsi pasien atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang di harapkan, maka layanan puskesmas dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan puskesmas dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan puskesmas disebut memuaskan.

B. Variabel Dan Definisi Operasional

1. Variabel

Variabel penelitian adalah karakteristik, sifat, kualitas, atau atribut terukur dari individu, objek atau situasi yang sedang diteliti. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu variabel yang hanya mengungkapkan variabel untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala, variabel dalam penelitian ini yaitu Gambaran Tingkat Kepuasan Pasangan Usia Subur Terhadap Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (Sugiyono, 2017).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada proses mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang dapat diobservasi. Ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran atau observasi secara sistematis terhadap suatu objek atau fenomena yang diteliti.

Defenisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala
Kepuasan PUS dan Pelayanan MKJP	Perasaan PUS yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan dari dimensi pelayanan: a. Kehandalan (<i>Reliability</i>) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dari ketepatan waktu, informasi yang akurat, ketrampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan.	Kuesioner (daftar pernyataan)	Ordinal

Variabel	Defenisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala
	b. Empati (<i>Emphaty</i>) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan c. Berwujud berupa tampilan/bukti fisik (<i>Tangibles</i>) yakni ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang diberikan meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi). d. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) yaitu ketepatan dan kemudahan akses dalam mendapatkan penanganan dari sisi waktu dan informasi. e. Jaminan Kepastian (<i>Assurance</i>) yaitu pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan dan menjamin aman dari resiko. Kategori : a. Sangat tidak puas dengan angka 0% – 45% b. Tidak puas dengan angka 46% – 65% c. Cukup puas dengan angka 66% – 75% d. Puas dengan dengan angka 76% – 85% e. Sangat puas dengan angka 86% – 100%		

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan definisi dan kedudukan variabel tunggal diatas maka pertanyaan penelitian yakni:

1. Apa yang seharusnya terjadi dan yang sebenarnya terjadi terhadap pelayanan MKJP?
2. Apa yang diperlukan dan apa yang tersedia terhadap pelayanan MKJP?
3. Apa yang diharapkan dan apa yang dicapai dari kepuasan PUS terhadap pelayanan MKJP?