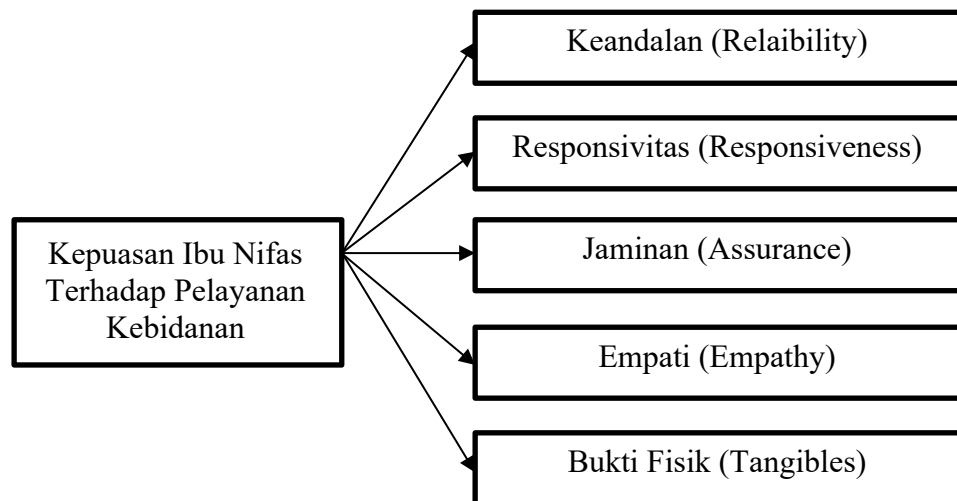


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan ibu pasca melahirkan di ruang nifas. Pelayanan yang berkualitas mencakup aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empat, dan bukti fisik. Ketika tenaga kesehatan memberikan layanan yang andal, responsive, dan penuh empati, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, ibu yang baru melahirkan cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman perawatan mereka, sebaliknya pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak negatif pada kesejahteraan ibu.



Gambar 2. Bagan Kerangka Konsep Penelitian

Kepuasan ibu pasca melahirkan diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima, yang mencakup aspek-aspek yang ada pada gambar 2. Kerangka konsep ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan kelima dimensinya mempengaruhi tingkat kepuasan ibu nifas.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan ibu nifas. Indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan yang diberikan kepada ibu nifas di Ruang Melati II RSUD Kabupaten Buleleng, sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangibles): Fasilitas rumah sakit
2. Keandalan (Reliability): Prosedur pelayanan
3. Daya tanggap (Responsiveness): Waktu Pelayanan
4. Jaminan (assurance): Keterampilan tenaga medis
5. Empati (Empathy): Pelayanan petugas

Tabel 1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Ibu Nifas Terhadap Pelayanan Kebidanan	1. Bukti Fisik (Tangible)	Kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan	Interval
	2. Keandalan, (Reliability)	kebidanan mengacu pada seberapa puas ibu nifas terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya bidan selama ibu mendapatkan perawatan pasca persalinan. Aspek-aspek tersebut dapat diukur melalui pertanyaan-pertanyaan atau survei yang disusun khusus untuk	
	3. Daya Tanggap (Responsiveness),		
	4. Jaminan (Assurance)		
	5. Empati (Empathy)		

		mengetahui sejauh mana ibu merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.	
Karakteristik Ibu Nifas	1. Usia	Usia ibu nifas saat mendapatkan pelayanan kesehatan Kategori 1. Reproduksi Sehat (20 s.d 35 Tahun) 2. Reproduksi Tidak Sehat (<20 dan >35 Tahun)	Ordinal
	2. Jenjang Pendidikan	Tingkat pendidikan terakhir yang diselesaikan oleh ibu nifas Kategori 1. Pendidikan Dasar (SD dan SMP) 2. Pendidikan Menengah (SMA) 3. Pendidikan Tinggi (Diploma dan Sarjana)	Ordinal
	3. Pekerjaan	Jenis pekerjaan yang dilakukan oleh ibu nifas Kategori 1. Bekerja 2. Tidak Bekerja	Ordinal

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Melati II Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.