

BAB III

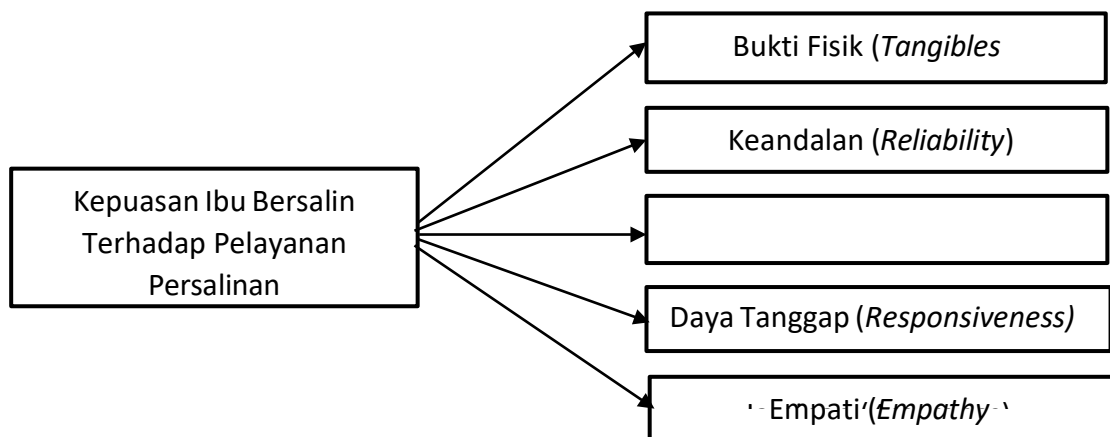
KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan hasil sintesis dan abstraksi dari berbagai teori dan pemikiran ilmiah yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, kerangka konsep disusun berdasarkan teori kepuasan pasien yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian individu terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya.

Sikap dan komunikasi bidan mencerminkan kemampuan bidan dalam membangun hubungan interpersonal, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan ibu bersalin. Fasilitas dan kenyamanan pelayanan berkaitan dengan kondisi fisik ruangan, kebersihan, kelengkapan alat, serta privasi selama proses persalinan. Proses pelayanan persalinan meliputi ketepatan tindakan, kecepatan pelayanan, serta rasa aman yang dirasakan ibu selama persalinan.

Gambar 1
Kerangka Konsep Penelitian



Kepuasan ibu bersalin dalam penelitian ini diukur sebagai variabel tunggal yang menggambarkan penilaian ibu terhadap pelayanan persalinan yang diterima di Puskesmas Oemasi. Kerangka konsep ini menjadi pedoman dalam penyusunan instrumen penelitian serta analisis data yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal, yaitu Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas. Variabel ini diamati untuk menggambarkan penilaian ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan yang diterima. Kepuasan ibu bersalin dalam penelitian ini diuraikan ke dalam beberapa aspek pelayanan persalinan yang meliputi : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Aspek-aspek tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas. Karena penelitian ini bersifat deskriptif, tidak terdapat variabel bebas dan variabel terikat, serta tidak diberikan perlakuan khusus terhadap responden.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel disusun untuk memberikan batasan yang jelas mengenai variabel yang diteliti, sehingga memudahkan proses pengukuran dan pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

Tabel 1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan	Penilaian ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan secara keseluruhan yang diterima berdasarkan pengalaman selama proses persalinan di Puskesmas.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kebersihan ruang persalinan; Kelengkapan peralatan; Kenyamanan ruangan; Penampilan tenaga kesehatan; Fasilitas pendukung	Likert 1–4 (sangat puas s.d sangat tidak puas)
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan tindakan; Konsistensi pelayanan; Ketelitian pemeriksaan; Ketepatan waktu; Kesesuaian prosedur	Likert 1–4 (sangat puas s.d sangat tidak puas)
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kecepatan respon; Penanganan keluhan; Kesiapan membantu; Kemudahan meminta bantuan; Waktu tunggu	Likert 1–4 (sangat puas s.d sangat tidak puas)
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Rasa aman; Kompetensi bidan; Kepercayaan pasien; Kejelasan informasi; Sikap profesional	Likert 1–4 (sangat puas s.d sangat tidak puas)
		<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian personal; Kesabaran; Kepedulian; Komunikasi; Keramahan	Likert 1–4 (sangat puas s.d sangat tidak puas)

