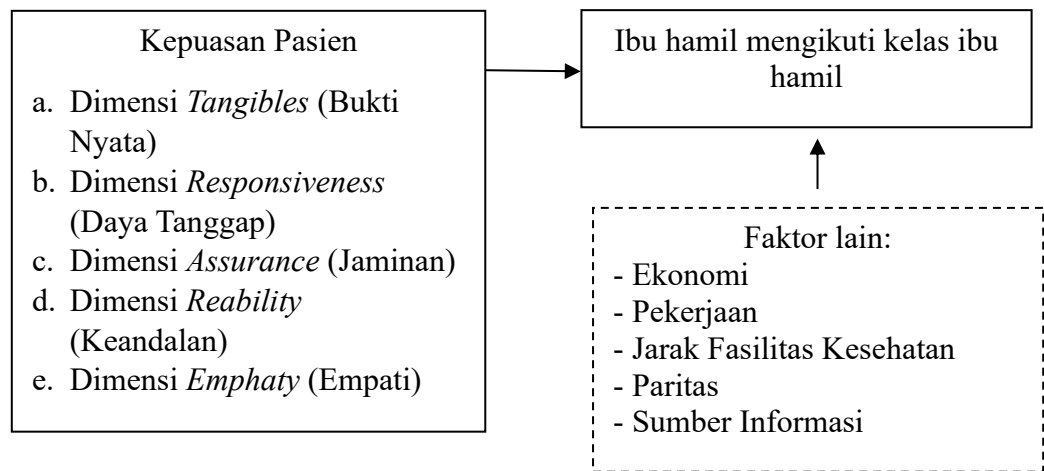


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan hubungan antar berbagai variabel yang sudah dirumuskan oleh peneliti, yang kemudian akan digunakan sebagai landasan penelitian (Nursalam, 2020).



Keterangan:

————→ = Hubungan

————— = Diteliti

- - - - - = Tidak diteliti

Gambar 2. Kerangka Konsep

B. Variabel Dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat-sifat atau nilai yang didapat dari orang, objek, atau kegiatan antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2022). Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien tentang pelayanan kelas ibu hamil.

2. Definisi operasional

Definisi operasional variabel adalah gambaran tentang batasan-batasan variabel yang bersangkutan, atau apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan, sebagai berikut:

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
Kepuasan pasien tentang pelayanan kelas ibu hamil	<p>Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan kelas ibu hamil yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan dengan 5 dimensi dan tiap dimensi berisi 5 item penilaian</p> <ol style="list-style-type: none"> Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Nyata) tentang sarana prasarana, media dan penampilan bidan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) tentang materi dan ketanggapan bidan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) tentang kepastian pelayanan Dimensi <i>Reability</i> (Keandalan) tentang ketepatan pelayanan dan prosedur pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) tentang perhatian bidan <p>Jika tingkat kesesuaian setiap atribut \geq tingkat kesesuaian keseluruhan, maka atribut tersebut memuaskan. Sedangkan jika tingkat kesesuaian setiap atribut $<$ tingkat kesesuaian keseluruhan, maka atribut tersebut belum memuaskan.</p>	Kuesioner	Ordinal

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik)?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap)?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan)?
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil terhadap dimensi *emphaty* (empati)?
5. Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil terhadap dimensi *assurance* (jaminan)?
6. Apakah dimensi yang menjadi prioritas utama dalam pelayanan kelas ibu hamil untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas I Jembrana?