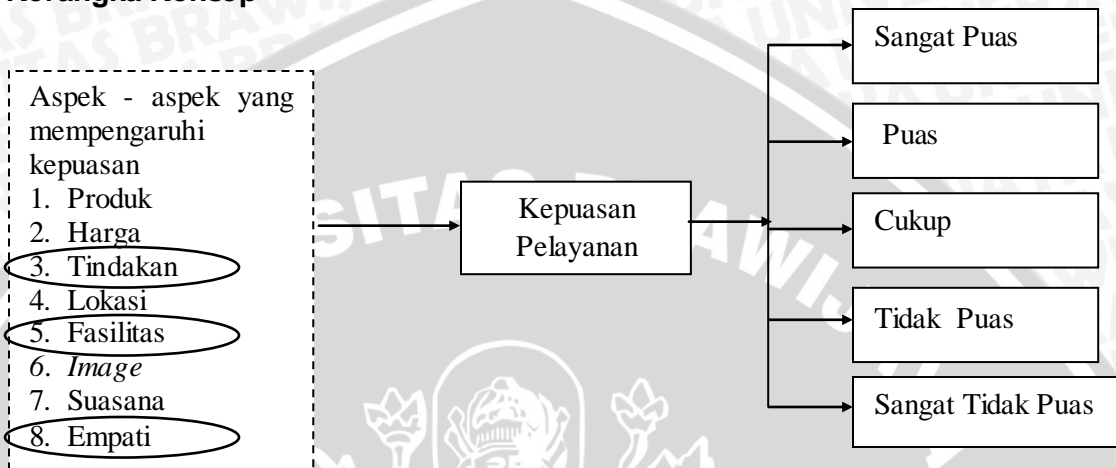


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA

3.1 Kerangka Konsep



Keterangan gambar

———— = Yang diteliti

----- = Yang tidak diteliti

Gambar di atas menunjukkan bahwa ada aspek yang mempengaruhi kepuasan yaitu produk, harga, tindakan, lokasi, fasilitas, image, suasana dan empati. Dimana tindakan, fasilitas dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan menggunakan kriteria sangat puas, puas, cukup, tidak puas dan sangat tidak puas.

Tingkat Kepuasan klien Menurut Margersari, (2014), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

1. Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat) atau sangat cepat (untuk proses administrasi) yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

2. Puas

Puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti kebersihan (untuk prasarana), ramah (untuk hubungan dengan bidan) atau sangat cepat (untuk proses administrasi) yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

- 3.. Cukup puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi) atau agak kurang ramah yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3. Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak terlalu bersih (sarana), lambat

(proses administrasi) atau tidak ramah yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

3. Sangat Tidak puas

Sangat tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang paling rendah yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak terlalu bersih (sarana), sangat lambat (proses administrasi) atau sangat tidak ramah yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan istilah skala Likert, kepuasan pasien dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas

3.2 Hipotesa

Adanya pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan di BPM wilayah kerja puskesmas patianrowo pada bulan november 2016