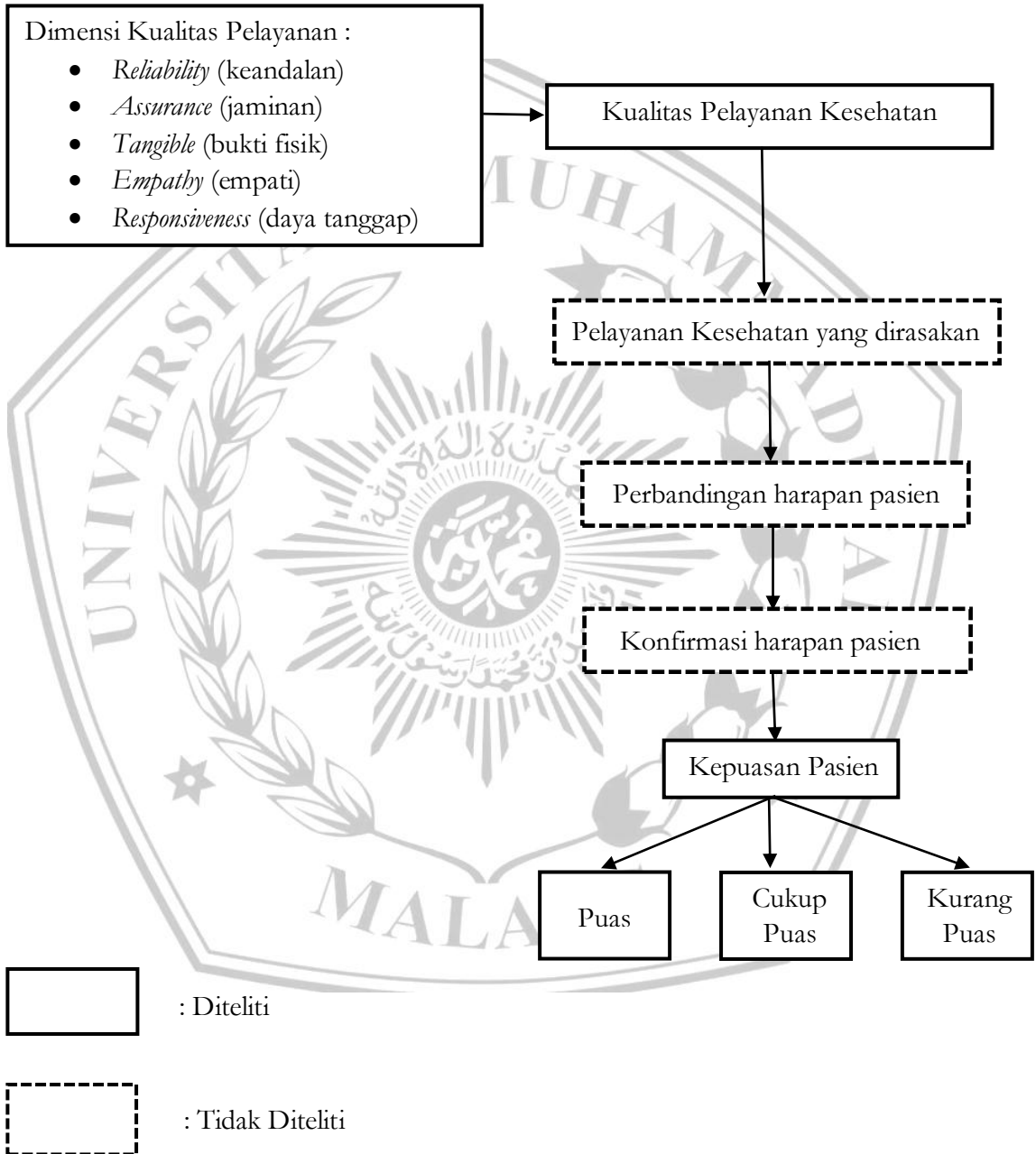


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual



Sumber : (Arifin et al., 2022) (Muninjaya, 2015) (Nursalam, 2014)

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang

Konsep dalam penelitian ini menggambarkan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui hubungan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Pada bagian awal kerangka, kualitas pelayanan kesehatan dianalisis melalui lima dimensi utama berdasarkan teori *SERVQUAL*, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Kelima dimensi ini digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Dimensi-dimensi tersebut selanjutnya berpengaruh terhadap bagaimana pasien menilai pelayanan yang mereka alami selama menerima layanan. Persepsi ini menjadi fokus utama dalam penelitian karena mencerminkan pengalaman langsung pasien terhadap kualitas pelayanan. Setelah pelayanan diberikan, pasien akan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapan atau standar yang telah mereka miliki sebelumnya. Tahapan ini disebut sebagai proses perbandingan terhadap harapan. Bila hasil pelayanan sejalan atau melebihi harapan, maka akan terjadi konfirmasi positif; namun jika pelayanan dirasakan lebih buruk dari harapan, maka akan muncul konfirmasi negatif.

Proses membandingkan dan mengonfirmasi harapan memainkan peran penting dalam membentuk respons emosional pasien terhadap layanan yang diterima. Respons emosional ini kemudian diwujudkan dalam bentuk kepuasan, seperti merasa puas, cukup puas, atau kurang puas. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pasien.

Dalam konteks ini, kepuasan pasien diartikan sebagai hasil penilaian akhir terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Penilaian ini melibatkan unsur emosional (afektif) dan rasional (kognitif), yang terbentuk melalui rangkaian

pengalaman mulai dari saat menerima pelayanan hingga tahap evaluasi subjektif terhadap hasilnya. Oleh karena itu, kerangka konsep ini menekankan bahwa terdapat keterkaitan yang kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, yang terbentuk melalui proses persepsi dan penilaian yang bersifat personal bagi setiap individu.

3.2 Hipotesis

Hipotesis Alternatif (H_1) diterima: Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.

Hipotesis Nol (H_0) ditolak: Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.

