

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat tiga jenis variabel, yaitu:

3.1.1 Variabel Bebas (Independent Variables):

Dimensi mutu fungsional:

- a) **Tangible (X1)**: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sumber daya manusia.
- b) **Reliability (X2)**: Kapabilitas layanan secara andal dan konsisten.
- c) **Responsiveness (X3)**: Kesiediaan membantu pasien dengan cepat.
- d) **Assurance (X4)**: Ilmu dan tata krama staf medis.
- e) **Empathy (X5)**: Kepedulian dan perhatian personal terhadap pasien.

3.1.2 Variabel Terikat (Dependent Variable):

- a) **Kepuasan Pasien Non-BPJS (Y)**: Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima di RSGM Unair.

3.1.3 Variabel Moderasi (Moderator Variable)

- a) **Tingkat Pendidikan Pasien Non-BPJS (Z)**: Tingkat Pendidikan terakhir yang didapatkan oleh pasien Non-BJS di RSGM Unair.

3.2. Hubungan Antar variabel

Studi ini mengkaji hubungan langsung antara dimensi mutu pelayanan dan pengaruh variabel pendidikan terhadap kepuasan pasien non-BPJS (Y).

Hubungan ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Setiap dimensi mutu fungsional berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan.
2. Di antara kelima dimensi tersebut, satu dimensi mungkin berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.
3. Tingkat Pendidikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

3.3. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan

Setiap dimensi mutu pelayanan dapat diuraikan berdasarkan pengaruhnya:

1. ***Tangible (X1):***

Penampilan fasilitas yang memadai memberikan kesan profesional dan kenyamanan bagi pasien, sehingga meningkatkan kepuasan.

2. ***Reliability (X2):***

Ketepatan waktu dan konsistensi dalam memberikan layanan membangun kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan.

3. ***Responsiveness (X3):***

Kecepatan dalam merespons kebutuhan atau keluhan pasien dapat meningkatkan pengalaman positif.

4. ***Assurance (X4):***

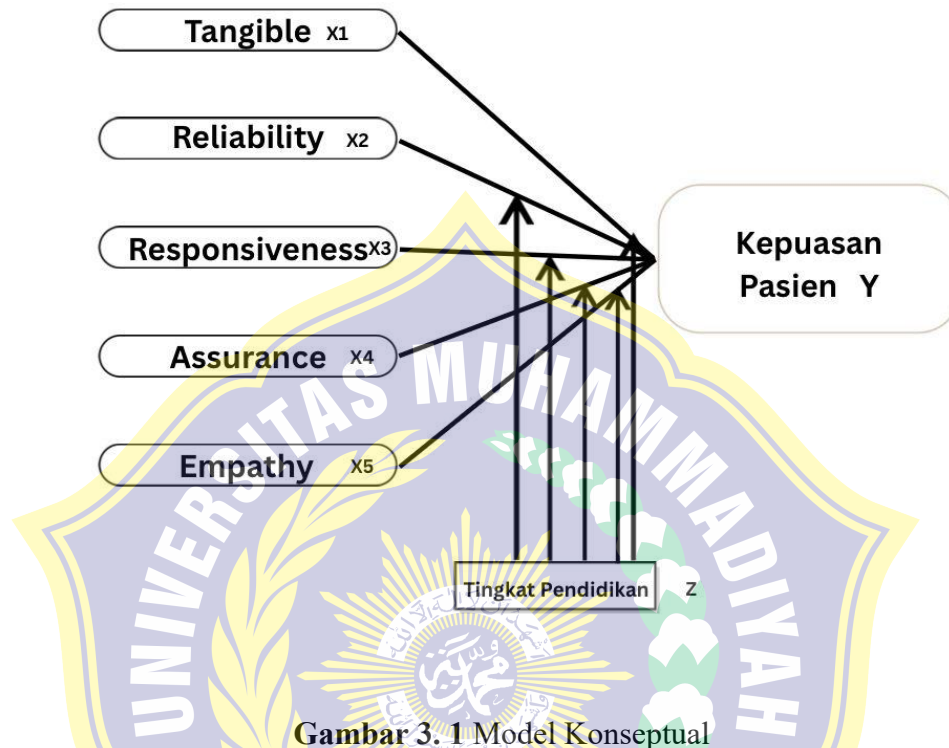
Kompetensi dan sopan santun staf medis membuat pasien merasa aman dan percaya pada kualitas layanan.

5. ***Empathy (X5):***

Perhatian individual terhadap kebutuhan pasien menciptakan hubungan emosional yang positif dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

3.4. Model Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual ini dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram berikut:



Gambar 3. 1 Model Konseptual

3.5. Strategi Analisis

1. Analisis Pengaruh Langsung:

Setiap dimensi mutu pelayanan (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) akan dianalisis untuk melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Identifikasi Dimensi Dominan:

Dimensi mutu fungsional yang memiliki koefisien regresi terbesar akan diidentifikasi sebagai dimensi paling dominan.

3. Analisis Pengaruh Moderasi:

Variabel Moderasi (Z) akan dianalisis sejauh mana pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

3.6 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual mendeskripsikan hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan mengidentifikasi lima dimensi mutu layanan sebagai variabel independen (X), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan pasien non-BPJS (Y) menjadi variabel dependen sebagai fokus utama penelitian.

Dimensi Mutu Pelayanan (Variabel Bebas):

1) *Tangible* (X1):

Dimensi ini mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan medis, serta kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan. Fasilitas modern dan representatif memberikan kesan profesional dan meningkatkan pengalaman pasien.

2) *Reliability* (X2):

Reliabilitas mengacu pada kemampuan institusi merealisasikan janji secara konsisten dan akurat sesuai dengan standar.

3) *Responsiveness* (X3):

Dimensi ini berhubungan dengan kesediaan tenaga medis dan non-medis untuk membantu pasien serta merespons cepat terhadap kebutuhan atau keluhan pasien.

4) *Assurance* (X4):

Pengetahuan, kompetensi, dan sopan santun staf kesehatan menciptakan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang

diberikan.

5) *Empathy* (X5):

Kepedulian dan perhatian personal terhadap kebutuhan individu pasien menjadi faktor penting pengalaman emosional positif, sehingga berujung pada tingginya kepuasan.

Kepuasan Pasien Non-BPJS (Variabel Terikat)

Kepuasan pasien non-BPJS (Y) menjadi indikator keberhasilan institusi kesehatan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien. Pasien nonBPJS umumnya berharap tinggi terhadap layanan kesehatan karena membayar langsung tanpa subsidi. Kepuasan ini akan ditentukan oleh persepsi pasien terhadap kelima dimensi mutu fungsional yang diterapkan oleh institusi.

1. Tingkat Pendidikan Pasien Non-BPJS (Variabel Moderasi)

Penelitian ini juga melihat pengaruh langsung dari tingkat pendidikan responden terhadap kepuasan pasien Non-BPJS, karena faktor pendidikan dapat merubah harapan pasien berdasarkan pengetahuannya.

2. Hubungan Antar variabel

Penelitian ini mengkaji pengaruh langsung setiap dimensi mutu fungsional terhadap kepuasan pasien non-BPJS. Diasumsikan setiap dimensi berkontribusi positif terhadap kepuasan, namun ada satu dimensi berpengaruh paling dominan. Analisis akan digunakan untuk menentukan dimensi paling kuat yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

3. Strategi Peningkatan Mutu Layanan

Hasil penelitian ini akan menjadi dasar bagi RSGM Universitas Airlangga dalam merancang strategi peningkatan layanan. Strategi akan difokuskan pada dimensi yang menunjukkan pengaruh paling signifikan, seperti peningkatan fasilitas fisik, pelatihan staf, atau perbaikan sistem respons terhadap keluhan pasien.

4. Visualisasi Kerangka Konseptual

Hubungan antarvariabel ini divisualisasikan dalam bentuk diagram, di mana kelima dimensi mutu pelayanan memengaruhi kepuasan pasien secara langsung dan faktor tingkat pendidikan juga memberikan pengaruh yang cukup signifikan. Diagram ini menggambarkan alur logis yang menunjukkan bagaimana mutu layanan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Dengan memahami hubungan ini, penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam memahami pengaruh mutu fungsional terhadap kepuasan pasien, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh institusi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya bagi pasien non-BPJS.

3.7 Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Umum

H1: Dimensi mutu pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga.

2. Hipotesis Khusus

H2: Masing-masing dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Non-BPJS di Universitas Airlangga

H3: Ada satu dimensi mutu pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga

H4: Latar belakang pendidikan berpengaruh signifikan terhadap

