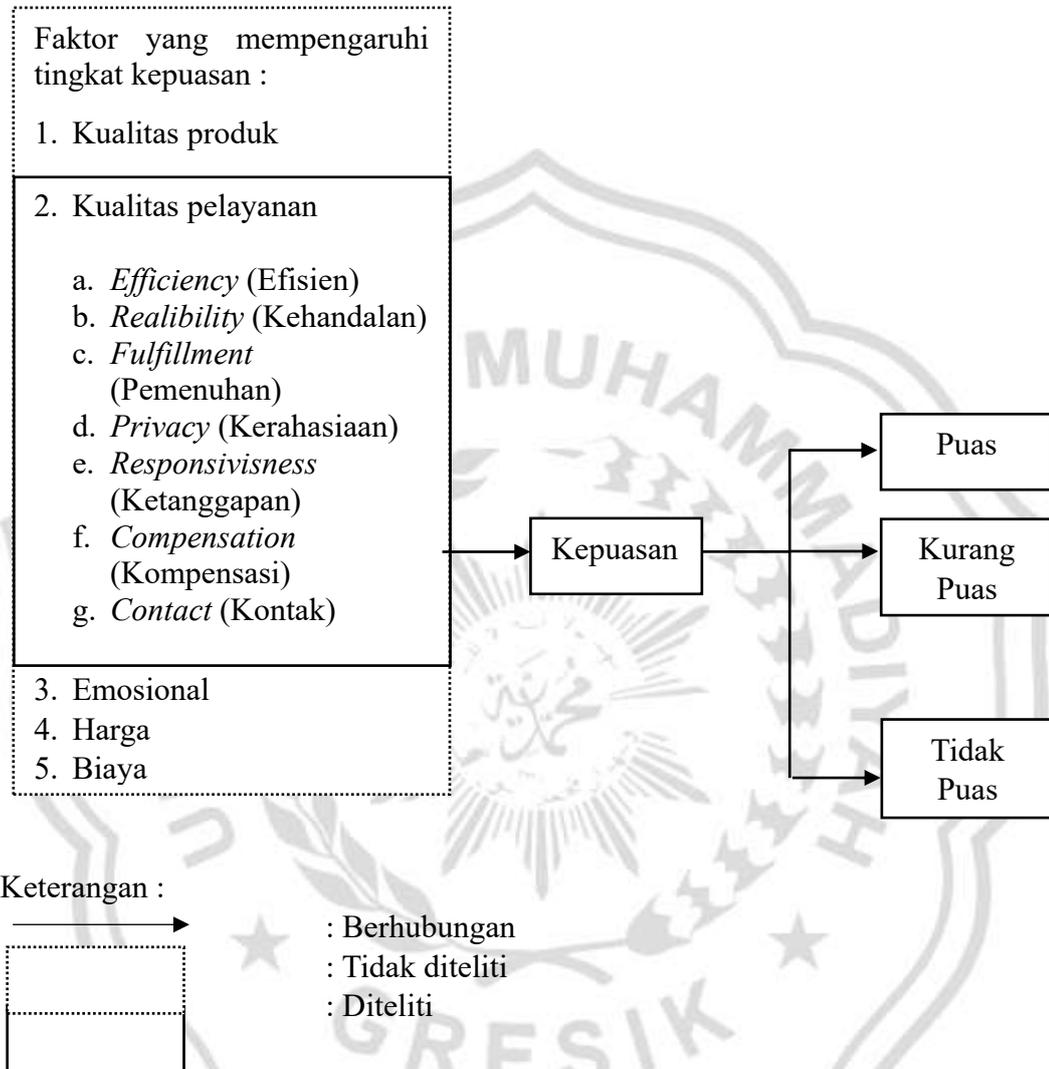


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi *Mobile JKN* Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas

Terdapat beberapa dimensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan diantaranya adalah :

1. Efisien, pada efisiensi yaitu menjadi acuan untuk kemudahan setiap pengguna dalam mengakses situs / aplikasi / *website*, memudahkan dalam mencari sesuatu yang dibutuhkan dan memudahkan untuk mendapatkan informasi, serta dapat meninggalkan sesuatu yang bersangkutan dengan upaya minimal.
2. Keandalan, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.
3. Pemenuhan, kemampuan untuk menjadi acuan pada akurat suatu promosi pelayanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk yang cepat dan tepat.
4. Kerahasiaan, menyangkut penjaminan data pribadi pelanggan yang tidak diberikan kepada siapapun.
5. Ketangapan, Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
6. Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk.

7. Kontak, memberikan suatu kemudahan pada pelanggan untuk dapat bisa menghubungi langsung staf layanan pelanggan.

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan, dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien. Tingkat kepuasan yang diambil oleh peneliti meliputi puas, kurang puas dan tidak puas.

3.2 Hipotesis

H0 : Tidak ada hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

H1 : Ada hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

