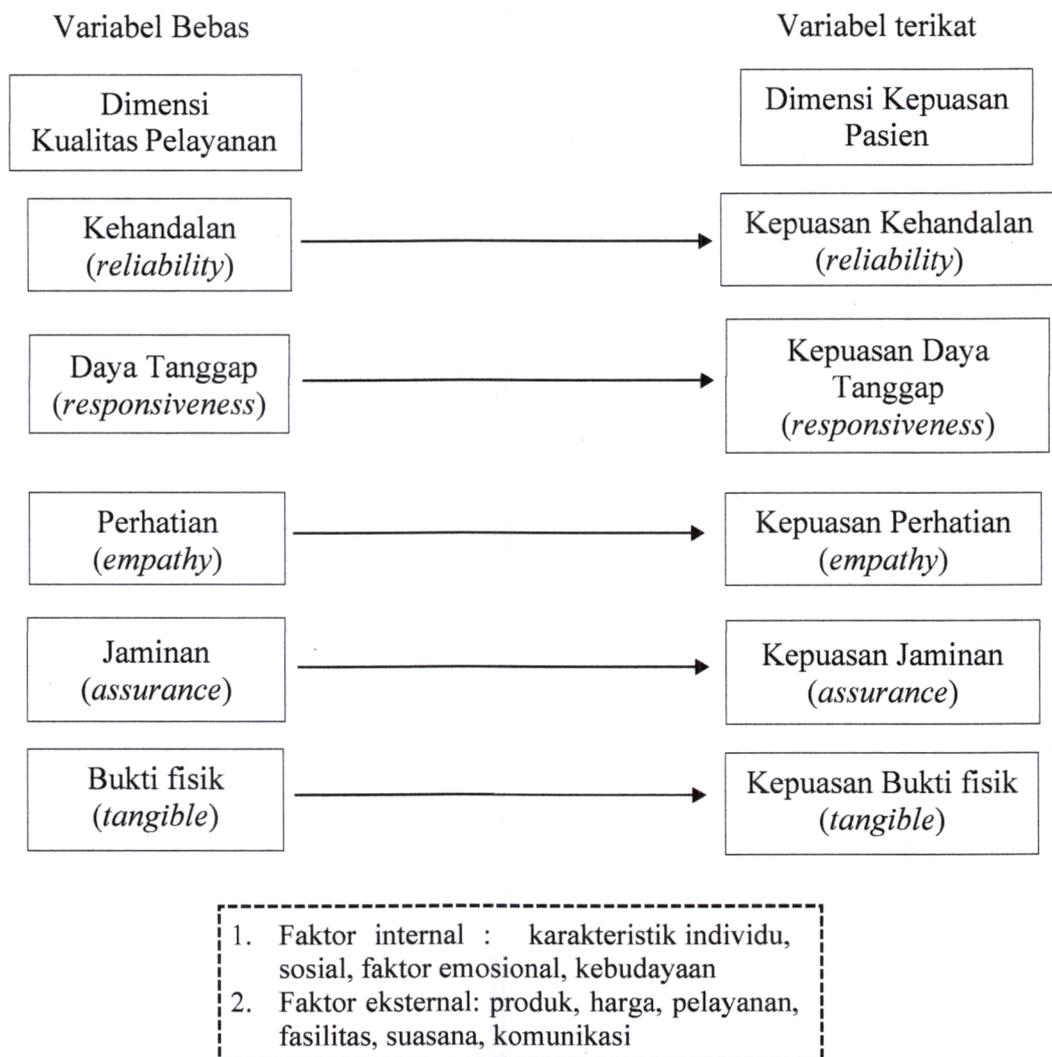


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Variabel bebas dan variabel terikat dan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen (Notoatmodjo, 2012). Sesuai dengan kerangka konsep yang telah dirumuskan, maka hipotesis yang diajukan adalah:

1. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
2. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
4. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
5. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas

pelayanan kesehatan: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*) Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur/Alat Ukur	Kategori	Skala Ukur
Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan Kesehatan					
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat Tidak Baik : 5-8 (2) Tidak Baik: 9-12 (3) Cukup Baik: 13-16 (4) Baik: 17-20 (5) Sangat Baik: 21-25 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Bentuk penilaian Pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Baik: 8-14,4 (2) Tidak Baik: 14,5-20,9 (3) Cukup Baik: 21-27,4 (4) Baik: 27,5-33,9 (5) Sangat Baik: 34-40 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
3	Perhatian (<i>empathy</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan dalam berkomunikasi, memahami setiap kebutuhan dan keluhan pelanggan.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Baik: 6-10,8 (2) Tidak Baik: 10,9-15,7 (3) Cukup Baik: 15,8-20,6 (4) Baik: 20,7-25,5 (5) Sangat Baik: 25,6-30 (Skala Likert dalam Sugiyono,	Ordinal

				2018)	
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan terhadap tindakan dan sifat yang dapat dipercaya.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Baik : 5-8 (2) Tidak Baik: 9-12 (3) Cukup Baik: 13-16 (4) Baik: 17-20 (5) Sangat Baik: 21-25 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
5	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Bentuk penilaian Pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan petugas.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Baik: 4-7,2 (2) Tidak Baik: 7,3-10,5 (3) Cukup Baik: 10,6-13,8 (4) Baik: 13,9-17,1 (5) Sangat Baik: 17,2-20 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum					
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Puas: 5-8 (2) Tidak Puas: 9-12 (3) Cukup Puas: 13-16 (4) Puas: 17-20 (5) Sangat Puas: 21-25 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Bentuk penilaian Pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Puas: 8-14,4 (2) Tidak Puas: 14,5-20,9 (3) Cukup Puas: 21-27,4 (4) Puas: 27,5-33,9 (5) Sangat Puas: 34-40 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
3	Perhatian (<i>empathy</i>)	Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan dalam	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Puas: 6-10,8 (2) Tidak Puas: 10,9-15,7 (3) Cukup Puas: 15,8-	Ordinal

		berkomunikasi, memahami setiap kebutuhan dan keluhan pelanggan.		20,6 (4) Puas: 20,7-25,5 (5) Sangat Puas: 25,6-30 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan terhadap tindakan dan sifat yang dapat dipercaya.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Puas: 5-8 (2) Tidak Puas: 9-12 (3) Cukup Puas: 13-16 (4) Puas: 17-20 (5) Sangat Puas: 21-25 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal
5	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Bentuk penilaian Pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan petugas.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat tidak Puas: 4-7,2 (2) Tidak Puas: 7,3- 10,5 (3) Cukup Puas: 10,6-13,8 (4) Puas: 13,9-17,1 (5) Sangat Puas: 17,2-20 (Skala Likert dalam Sugiyono, 2018)	Ordinal

D. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *cross sectional* (potong lintang) yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoadmojo, 2010). Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mangunreja terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS yang sudah menjalani pengobatan minimal sebanyak 2 kali oleh petugas kesehatan di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya, total populasinya adalah rata-rata kunjungan pasien BPJS setiap bulan yang diambil dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2022 dengan jumlah kunjungan sebanyak 476 pasien.

2. Sampel Penelitian

a. Ukuran Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012 : 79). Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2016) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Batas toleran kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini toleransi kesalahan 5% memiliki tingkat akurasi 95%.

$$n = \frac{476}{1+476(0.05)^2}$$

$$n = \frac{476}{2,19}$$

$$n = 218$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian adalah 218 orang.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono ; 2009). Sampel pada penelitian nantinya akan dipilih berdasarkan pasien BPJS yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mangunreja pada hari pengambilan data yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi.

1) Kriteria Inklusi

- a) Pasien peserta BPJS di Puskesmas Mangunreja
- b) Bersedia menjadi responden
- c) Bisa berkomunikasi dengan baik

2) Kriteria eksklusi:

- a) Pasien bukan peserta BPJS
- b) Tidak bersedia menjadi responden
- c) Sedang sakit berat

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner, untuk mengumpulkan data identitas, usia dan penilaian/tanggapan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya.
2. *Software* komputer SPSS untuk memudahkan menghitung pengolahan data.

G. Prosedur Penelitian

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan dilakukan sebelum penelitian dimulai. Tahap persiapan yang dilakukan diantaranya adalah:

- a. Studi pendahuluan, dilakukan pada 10% responden untuk menentukan penentuan latar belakang.
 - b. Studi literatur, untuk penyusunan proposal penelitian
2. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahap pelaksanaan dilakukan setelah proposal penelitian telah disetujui. Tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan beberapa kegiatan yaitu :

- a. Mengurus izin pengambilan data mulai dari Kesbangpol, Dinas Kesehatan, dan Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya.
 - b. Melakukan uji validitas dan reliabilitas instrument
 - c. Melakukan pengambilan data.
3. Tahap pasca pelaksanaan penelitian

Tahap ini dilakukan setelah penelitian selesai dilaksanakan, pada

tahap ini dilakukan pengolahan data serta penyusunan laporan penelitian (skripsi).

H. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan cara yang digunakan untuk menguji dan menilai instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti. Instrumen yang telah diuji validitasnya dapat menghasilkan data yang valid dan tingkat kesalahan yang kecil. Tidak hanya menghasilkan data yang valid tapi juga bisa memberikan gambaran yang hampir mendekati kebenarannya (Donsu, 2016). Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa konsisten sebuah instrumen dalam mengukur data. Instrumen yang reliable adalah instrumen yang selalu menghasilkan ukuran yang konsisten (Sarmanu, 2017).

Instrumen penelitian dilakukan kepada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Singaparna yang sedang menjalani pengobatan rawat jalan di puskesmas dan diuji validitasnya menggunakan program SPSS 16 dan dikatakan Valid dengan membandingkan indeks korelasi (r hitung) dengan r tabel dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Jika r hitung $>$ r tabel maka data dinyatakan valid.

Pada uji validitas yang telah dilakukan pada 48 responden yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Singaparna ($df=N-2=46$) dan level signifikansi 5% atau 0,05 diketahui r tabel 0,291. Hasil uji statistik uji validitas selengkapnya disajikan pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3.

Tabel 3.2
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	R _{hitung}	R _{tabel} (Sig. 0,05)	Keterangan
P1	0,529	0,291	Valid
P2	0,551	0,291	Valid
P3	0,514	0,291	Valid
P4	0,648	0,291	Valid
P5	0,558	0,291	Valid
P6	0,561	0,291	Valid
P7	0,651	0,291	Valid
P8	0,595	0,291	Valid
P9	0,671	0,291	Valid
P10	0,657	0,291	Valid
P11	0,745	0,291	Valid
P12	0,645	0,291	Valid
P13	0,549	0,291	Valid
P14	0,438	0,291	Valid
P15	0,415	0,291	Valid
P16	0,542	0,291	Valid
P17	0,584	0,291	Valid
P18	0,490	0,291	Valid
P19	0,523	0,291	Valid
P20	0,512	0,291	Valid
P21	0,589	0,291	Valid
P22	0,311	0,291	Valid
P23	0,365	0,291	Valid
P24	0,645	0,291	Valid
P25	0,643	0,291	Valid
P26	0,664	0,291	Valid
P27	0,560	0,291	Valid

Sumber : Data Primer SPSS 2023

Data pada Tabel 3.2 menunjukkan 28 item dari kualitas pelayanan dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Instrumen kualitas pelayanan tersebut seluruhnya (28 item) dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian

Tabel 3.3
Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item	r _{hitung}	r _{tabel} (Sig 0,05)	Keterangan
P1	0,536	0,291	Valid
P2	0,548	0,291	Valid
P3	0,508	0,291	Valid
P4	0,610	0,291	Valid
P5	0,551	0,291	Valid
P6	0,558	0,291	Valid
P7	0,624	0,291	Valid
P8	0,607	0,291	Valid
P9	0,675	0,291	Valid
P10	0,665	0,291	Valid
P11	0,736	0,291	Valid
P12	0,640	0,291	Valid
P13	0,539	0,291	Valid
P14	0,385	0,291	Valid
P15	0,398	0,291	Valid
P16	0,500	0,291	Valid
P17	0,577	0,291	Valid
P18	0,471	0,291	Valid
P19	0,561	0,291	Valid
P20	0,471	0,291	Valid
P21	0,400	0,291	Valid
P22	0,521	0,291	Valid
P23	0,261	0,291	Tidak Valid
P24	0,411	0,291	Valid
P25	0,638	0,291	Valid
P26	0,607	0,291	Valid
P27	0,668	0,291	Valid
P28	0,548	0,291	Valid

Sumber : Data Primer SPSS 2023

Data pada Tabel 3.3. menunjukkan seluruh item dari kepuasan pasienBPJS dinyatakan valid dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Instrumen kepuasanpasien BPJS tersebut seluruhnya (28 item) dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen melakukan uji terhadap data yang diperoleh dari 48 orang responden. Uji reliabilitas dilakukan pada semua item karena semua item valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dapat dinyatakan reliabel. Seluruh variabel dapat mencapai nilai $\alpha > 0,632$ sehingga dapat dinyatakan reliabel untuk kepentingan uji lapangan (Sugiyono, 2016).

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas	Cronban's Alpha	Keterangan	Kepuasan	Cronban's Alpha	Keterangan
REL1	0,849	Realible	REL2	0,847	Realible
RES2	0,839	Realible	RES2	0,845	Realible
ASS3	0,849	Realible	ASS2	0,847	Realible
EMP4	0,852	Realible	EMP2	0,850	Realible
TAN5	0,849	Realible	TAN2	0,847	Realible

Sumber : Data Primer SPSS 2021

Data pada Tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari hasil uji reabilitas $\alpha > 0,632$ dapat diinterpretasi bahwa instrumen penelitian dinyatakan realible.

I. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya data diolah melalui tahapan:

a. Penyuntingan

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap, jelas, relevan, dan konsisten.

b. Penilaian

1) Kualitas Pelayanan

Merupakan kegiatan untuk memberikan skor pada jawaban kualitas pelayanan yang sesuai dengan penilaian yang ditetapkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5
Pedoman Pemberian Skor Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan	Skor				
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kehandalan	1	2	3	4	5
2	Daya Tanggap	1	2	3	4	5
3	Perhatian	1	2	3	4	5
4	Jaminan	1	2	3	4	5
5	Bukti Fisik	1	2	3	4	5

Setiap dimensi pelayanan kesehatan terdiri dari 7 pertanyaan, maka total skor responden akan berada pada rentang 7 – 35.

2) Kepuasan Pasien

Merupakan kegiatan untuk memberikan skor pada jawaban kepuasan pasien yang sesuai dengan penilaian yang ditetapkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.6

Tabel 3.6
Pedoman Pemberian Skor Kepuasan Pasien

No	Dimensi Pelayanan	Skor				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kehandalan	1	2	3	4	5
2	Daya Tanggap	1	2	3	4	5
3	Perhatian	1	2	3	4	5
4	Jaminan	1	2	3	4	5
5	Bukti Fisik	1	2	3	4	5

Setiap dimensi kepuasan pasien terdiri dari 7 pertanyaan, maka total skor responden akan berada pada rentang 7 – 35.

c. Pengkategorian

1) Kualitas Pelayanan

Semua dimensi pelayanan kesehatan berdasarkan penilaian pasien akan dikategorikan ke dalam lima kategori. Penentuan kelompok kategori dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a) Kualitas kehandalan

Skor total tertinggi: $5 \times 5 = 25$

Skor total terendah: $1 \times 5 = 5$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{25 - 5}{5} = \frac{20}{5}$$

Interval = 4

b) Kualitas daya tanggap

Skor total tertinggi: $5 \times 8 = 40$

Skor total terendah: $1 \times 8 = 8$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{40 - 8}{5} = \frac{32}{5}$$

Interval = 6,4

c) Kualitas perhatian

Skor total tertinggi: $5 \times 6 = 30$

Skor total terendah: $1 \times 6 = 6$

$$\text{Interval} \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} \frac{30 - 6}{5} = \frac{24}{5}$$

$$\text{Interval} = 4,8$$

d) Kualitas jaminan

$$\text{Skor total tertinggi: } 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Skor total terendah: } 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Interval} \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} \frac{25 - 5}{5} = \frac{20}{5}$$

$$\text{Interval} = 4$$

$$\text{Skor total tertinggi: } 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Skor total terendah: } 1 \times 4 = 4$$

$$\text{Interval} \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} \frac{20 - 4}{5} = \frac{16}{5}$$

$$\text{Interval} = 3,2$$

Penentuan kategori penilaian responden terhadap setiap dimensi pelayanan kesehatan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3 7
Pedoman Kategori Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan	Skor Total Responden				
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kehandalan	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17-20	21-25
2	Daya Tanggap	8-14,4	14,5-20,9	21-27,4	27,5-33,9	34-40
3	Perhatian	6-10,8	10,9-15,7	15,8-20,6	20,7-25,5	25,6-30
4	Jaminan	5-8	9 - 12	13 - 16	17-20	21-25
5	Bukti Fisik	4-7,2	7,3-10,5	10,6-13,8	13,9-17,1	17,2-20

2) Kepuasan Pasien

Semua dimensi kepuasan pasien berdasarkan penilaian pasien akan dikategorikan ke dalam lima kategori. Penentuan kelompok kategori dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a) Kepuasan kehandalan

Skor total tertinggi: $5 \times 5 = 25$

Skor total terendah: $1 \times 5 = 5$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{25 - 5}{5} = \frac{20}{5}$$

Interval = 4

b) Kepuasan daya tanggap

Skor total tertinggi: $5 \times 8 = 40$

Skor total terendah: $1 \times 8 = 8$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{40 - 8}{5} = \frac{32}{5}$$

$$\text{Interval} = 6,4$$

c) Kepuasan perhatian

$$\text{Skor total tertinggi: } 5 \times 6 = 30$$

$$\text{Skor total terendah: } 1 \times 6 = 6$$

$$\text{Interval} \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} \frac{30 - 6}{5} = \frac{24}{5}$$

$$\text{Interval} = 4,8$$

e) Kepuasan jaminan

$$\text{Skor total tertinggi: } 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Skor total terendah: } 1 \times 4 = 4$$

$$\text{Interval} \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} \frac{20 - 4}{5} = \frac{16}{5}$$

$$\text{Interval} = 3,2$$

f) Kepuasan bukti fisik

$$\text{Skor total tertinggi: } 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Skor total terendah: } 1 \times 4 = 4$$

$$\text{Interval} \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} \frac{20 - 4}{5} = \frac{16}{5}$$

$$\text{Interval} = 3,2$$

Penentuan kategori penilaian responden terhadap setiap dimensi kepuasan pasien sebagaimana terlihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8
Pedoman Kategori Penilaian Kepuasan Pasien

No	Dimensi Pelayanan	Skor Total Responden				
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kehandalan	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17-20	21-25
2	Daya Tanggap	8-14,4	14,5-20,9	21-27,4	27,5-33,9	34-40
3	Perhatian	6-10,8	10,9 -15,7	15,8-20,6	20,7-25,5	25,6-30
4	Jaminan	4-7,2	7,3 - 10,5	10,5 - 13,7	13,7-16,9	16,9-20,1
5	Bukti Fisik	4-7,2	7,3-10,5	10,6-13,8	13,9-17,1	17,2-20

d. Pengkodean

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan. Pengkodean untuk setiap variabel penelitian disajikan dalam Tabel 3.9.

Tabel 3.9
Pemberian Kategori Kode

No	Variabel	Kategori	Kode
1	Kualitas Pelayanan	Sangat Tidak Baik	1
		Tidak Baik	2
		Cukup Baik	3
		Baik	4
		Sangat Baik	5
2	Kepuasan Pasien	Sangat Tidak Puas	1
		Tidak Puas	2
		Cukup Puas	3
		Puas	4
		Sangat Puas	5

e. Pemasukan Data

Langkah selanjutnya begitu pengodean selesai dilakukan, data-data tersebut di *entry* ke dalam komputer, tepatnya pada aplikasi SPSS

25.0 untuk selanjutnya diproses dan dianalisis.

f. *Cleaning*

Cleaning (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di *entry*, apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita meng-*entry* ke komputer.

g. *Processing*

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengodean, maka Langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di *entry* dapat dianalisis.

h. *Tabulating*

Tabulating adalah pengorganisasian data agar lebih mudah dijumlah dalam bentuk tabel, disusun dan ditata untuk disajikan kemudiandianalisis.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran dari tiap- tiap variabel yang diteliti dengan tabel distribusi frekuensi. Analisis Bivariat

Analisis statistik yang akan digunakan adalah uji *Rank Spearman* dikarenakan kedua variabel yang akan digunakan adalah kategorik. (ordinal dan ordinal).

Uji *Rank Spearman* digunakan untuk mengetahui ada atau

tidak adanya hubungan dua variabel. Untuk membaca hasil dari uji ini dapat dilihat pada kotak *Rank Spearman test* apabila kita menggunakan program *software* tertentu. Dari *printout* muncul beberapa bentuk angka. Aturan yang berlaku pada uji *Rank Spearman*, Setelah ditentukan ujinya maka diketahui p-valuenya pada kolom *Asymp. Sig.* dari sini kita dapat langsung mengetahui ada atau tidaknya hubungan dua variabel kategorik yang kita uji dengan membandingkan *p-value* dengan tingkat kepercayaan (contoh: $\alpha - 5\%$). Sehingga jika hasil perhitungan menunjukkan:

- a. Jika $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya secara statistik kedua variabel tersebut ada hubungan.
- b. Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya secara statistik kedua variabel tersebut tidak ada hubungan.