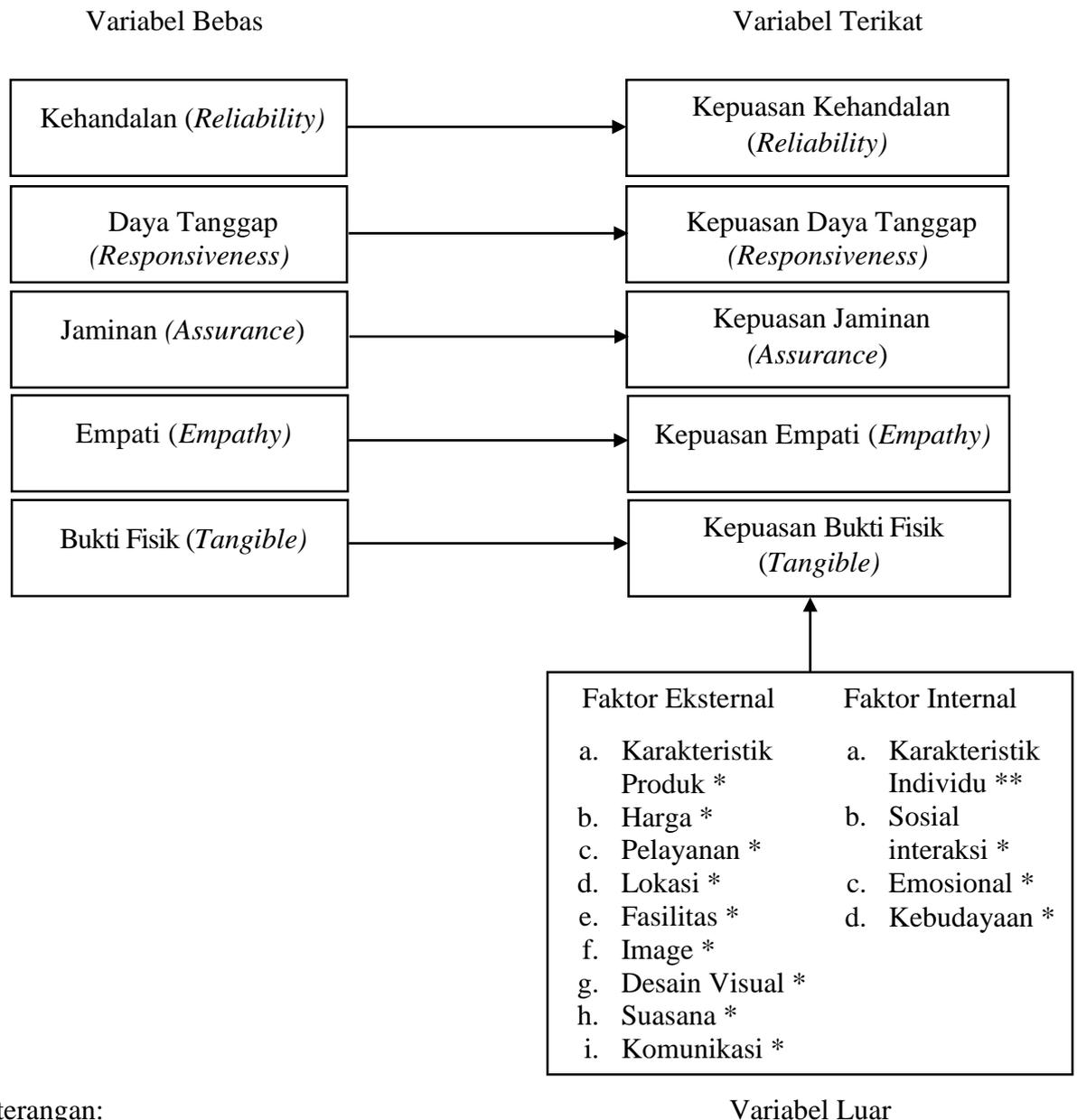


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Keterangan:

** = Diteliti tetapi tidak dianalisis

* = Tidak diteliti dan tidak dianalisis

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konsep tersebut, maka di dalam penelitian ini disusun hipotesis sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.
2. Ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.
3. Ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.
4. Ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.
5. Ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2018). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kehandalan (*reliabilty*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

b. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

c. Variabel Luar

Variabel luar merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi variabel terikat akan tetapi tidak diteliti (Sugiyono, 2020). Variabel luar dalam penelitian ini yaitu faktor eksternal yang terdiri dari karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana, komunikasi, dan faktor internal yang terdiri dari karakteristik individu, sosial interaksi, emosional, dan kebudayaan.

2. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Bebas					
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Bentuk penilaian pasien rawat jalan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Ragu-Ragu 4. Setuju 5. Sangat Setuju (Agustina & Sakawati, 2020)	(1) Sangat Tidak Setuju : 5-8 (2) Tidak Setuju : 9-12 (3) Ragu-ragu : 13-16 (4) Setuju : 17-20 (5) Sangat Setuju : 21-25 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Bentuk penilaian pasien rawat jalan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Ragu-Ragu 4. Setuju 5. Sangat Setuju (Agustina & Sakawati, 2020)	(1) Sangat Tidak Setuju : 5-8 (2) Tidak Setuju : 9-12 (3) Ragu-ragu : 13-16 (4) Setuju : 17-20 (5) Sangat Setuju : 21-25 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Bentuk penilaian pasien rawat jalan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang meliputi jaminan terhadap tindakan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya keraguan atau risiko.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Ragu-Ragu 4. Setuju 5. Sangat Setuju (Agustina & Sakawati, 2020)	(1) Sangat Tidak Setuju : 5-8 (2) Tidak Setuju : 9-12 (3) Ragu-ragu : 13-16 (4) Setuju : 17-20 (5) Sangat Setuju : 21-25 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Bebas					
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Bentuk penilaian pasien rawat jalan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang meliputi kemudahan dalam berkomunikasi, memahami setiap kebutuhan dan keluhan pasien.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Ragu-Ragu 4. Setuju 5. Sangat Setuju (Agustina & Sakawati, 2020)	(1) Sangat Tidak Setuju : 5-8 (2) Tidak Setuju : 9-12 (3) Ragu-ragu : 13-16 (4) Setuju : 17-20 (5) Sangat Setuju : 21-25 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Bentuk penilaian pasien rawat jalan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang meliputi penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan petugas.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Ragu-Ragu 4. Setuju 5. Sangat Setuju (Agustina & Sakawati, 2020)	(1) Sangat Tidak Setuju : 5-8 (2) Tidak Setuju : 9-12 (3) Ragu-ragu : 13-16 (4) Setuju : 17-20 (5) Sangat Setuju : 21-25 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal
Variabel Terikat : Kepuasan Pasien					
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Bentuk tanggapan dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang diterimanya yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas (Agustina & Sakawati, 2020)	(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 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Terikat					
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Bentuk tanggapan dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang diterimanya yaitu keinginan petugas memberikan pelayanan dengan ketanggapan/sigap.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas (Agustina & Sakawati, 2020)	(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 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Bentuk tanggapan dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang diterimanya yaitu jaminan terhadap tindakan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya keraguan atau risiko.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas (Agustina & Sakawati, 2020)	(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 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	Bentuk tanggapan dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang diterimanya yaitu memahami kebutuhan dan keluhan pasien.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas (Agustina & Sakawati, 2020)	(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 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Terikat					
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Bentuk tanggapan dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik umum yang diterimanya yaitu penyediaan fasilitas sarana dan prasarana serta penampilan petugas.	Kuesioner dengan 5 pilihan, menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas (Agustina & Sakawati, 2020)	(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 (Agustina & Sakawati, 2020)	Ordinal

D. Rancangan Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan metode kuantitatif. Dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek, dengan menggunakan pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2018).

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018) Populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya dari bulan Januari-Desember tahun 2023 yaitu

sebanyak 6.246 pasien dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien perbulannya yaitu sebanyak 520 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data. Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung untuk berobat di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.

a. Besar sampel

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan yang diyakini memiliki tingkat kehandalan 95% dengan tujuan diperoleh kesimpulan yang valid dan sesuai dengan keadaan populasi. Besar sampel minimal ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah Sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali), taraf signifikansi 95% : 3,841

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut, maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$S = \frac{3,841 \times 520 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (520 - 1) + 3,841 \times 0,5}$$

$$S = \frac{1997,32 \times 0,25}{0,0025 \times 519 + 3,841 \times 0,25}$$

$$S = \frac{499,33}{1,2975 + 0,96025}$$

$$S = \frac{499,33}{2,25775}$$

$$S = 221,162 / 222$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, maka jumlah responden penelitian ini yaitu sebanyak 221,162 dibulatkan menjadi 222 responden.

b. Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, tetapi semata-mata hanya berdasarkan kepada segi-segi kepraktisan belaka. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara

aksidental ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan kepada pasien yang berkunjung ke Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkai Kota Tasikmalaya yang kebetulan bertemu dengan peneliti serta dipastikan dapat untuk dijadikan sebagai sumber data.

c. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang telah selesai mendapatkan pelayanan dari awal sampai akhir.
- b. Pasien yang bisa berkomunikasi dengan baik.
- c. Pasien tidak sedang sakit berat.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien menolak dan tidak bersedia menjadi responden.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018). Data primer dalam penelitian

ini adalah data dari hasil wawancara langsung peneliti dengan responden yang menjadi subjek penelitian di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain ataupun lewat dokumen (Sugiyono,2018). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dan UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya meliputi data IKM UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya dan data kunjungan pasien di poliklinik umum Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam ataupun sosial yang akan diamati (Sugiyono,2018). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dibagikan langsung kepada responden.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner penelitian terdahulu milik Tasya Giandwi Untari (2023) yang sudah diuji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Identitas Responden

Kuesioner identitas responden meliputi nomor responden, nama, kelurahan, usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Data Identitas pasien ini tidak akan dianalisis, tetapi hanya untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Kuesioner Pelayanan Kesehatan

Kuesioner ini tentang kualitas pelayanan kesehatan yang berisi tentang pelayanan yang diterima pasien yang ditinjau dari 5 faktor kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan 5 pertanyaan di setiap faktornya, total semua ada 25 pertanyaan yang ada pada kolom pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Beberapa bentuk jawaban pertanyaan yang masuk dalam kategori likert yaitu pertanyaan jika sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

3. Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner ini tentang kepuasan pasien yang berisi tentang bentuk tanggapan atas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ditinjau dari 5 faktor kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti

fisik (*tangible*). Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan 5 pertanyaan di setiap faktornya, total semua ada 25 pertanyaan yang ada pada kolom kepuasan pelayanan yang diterima pasien. Beberapa bentuk jawaban pertanyaan yang masuk dalam kategori likert yaitu pertanyaan jika sangat tidak puas (1), tidak puas (2), cukup puas (3), puas (4), dan sangat puas (5).

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu melalui 3 tahap, yaitu:

1. Tahap Awal
 - a. Membuat surat izin survei awal oleh kampus kepada Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dan UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
 - b. Melakukan survei awal di Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dan UPTD Puskesmas Sangkali untuk mendapatkan data IKM dan data kunjungan pasien pada tahun 2022-2023.
 - c. Melakukan survei awal kepada 25 pasien rawat jalan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
 - d. Mengumpulkan dan mengolah data hasil survei awal

2. Tahap Persiapan

- a. Mencari dan mengumpulkan bahan pustaka yang relevan sebagai bahan rujukan tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- b. Mencari kuesioner penelitian terdahulu yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya yang sejalan dengan judul penelitian.

3. Tahap Pelaksanaan

- a. Membuat surat izin melakukan penelitian kepada Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya oleh pihak kampus setelah proposal disetujui oleh pembimbing dan penguji untuk diberikan kepada UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
- b. Meminta data sekunder lainnya kepada pihak Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya seperti profil Puskesmas dan gambar wilayah demografis wilayah kerja UPTD Puskesmas Sangkali.
- c. Pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner terdahulu yang berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- d. Data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden akan diproses dan dianalisis menggunakan uji statistik menggunakan aplikasi SPSS 16.0 *for Windows*.

I. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang penting. Hal ini disebabkan karena data yang diperoleh langsung dari penelitian masih mentah, belum memberikan informasi apa-apa, dan belum siap untuk disajikan (Notoatmodjo, 2018). Proses pengolahan data meliputi beberapa tahap, yaitu:

a. *Editing*

Proses pengecekan kembali data yang telah dikumpulkan agar tidak terjadi kesalahan data atau informasi. Peneliti akan kembali mengecek ulang terkait kelengkapan pengisian, kesesuaian jawaban responden, dan keterbacaan tulisan.

b. *Scoring*

Pemberian skor atas jawaban yang diberikan oleh responden yang dilakukan dengan pengelompokan atau klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung dengan apa jawaban para responden, yaitu:

1. Kualitas pelayanan kesehatan

Perhitungan skor sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{k}$$

Keterangan:

RS = rentang skala

m = skor maksimal

n = skor minimal

k = jumlah kategori

Skor maksimal : $5 \times 5 = 25$

Skor minimal : $1 \times 5 = 5$

$$\begin{aligned} RS &= \frac{\text{skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah kategori}} = \frac{25 - 5}{5} \\ &= 20 : 5 = 4 \end{aligned}$$

Kategori variabel kualitas pelayanan kesehatan menggunakan skala likert dengan 5 kategori yaitu:

- a. Kode 1 = Sangat Tidak Setuju (5 – 8)
- b. Kode 2 = Tidak Setuju (9 – 12)
- c. Kode 3 = Ragu-Ragu (13 – 16)
- d. Kode 4 = Setuju (17 – 20)
- e. Kode 5 = Sangat Setuju (21 – 25)

2. Kepuasan pasien

Perhitungan skor sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{k}$$

Keterangan:

RS = rentang skala

m = skor maksimal

n = skor minimal

k = jumlah kategori

Skor maksimal : $5 \times 5 = 25$

Skor minimal : $1 \times 5 = 5$

$$\begin{aligned}RS &= \frac{\text{skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah kategori}} = \frac{25 - 5}{5} \\ &= 20 : 5 = 4\end{aligned}$$

Kategori variabel kepuasan pasien menggunakan skala likert dengan 5 kategori yaitu:

- a. Kode 1 = Sangat tidak puas (5 – 8)
- b. Kode 2 = Tidak puas (9 – 12)
- c. Kode 3 = Cukup puas (13 – 16)
- d. Kode 4 = Puas (17 – 20)
- e. Kode 5 = Sangat puas (21 – 25)

c. *Coding*

Coding merupakan kegiatan mengubah data yang sudah diperoleh kedalam bentuk yang lebih ringkas yaitu dengan menggunakan kode-kode tertentu sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menganalisis data.

1. Kualitas pelayanan kesehatan

- a. Kode 1 = Sangat Tidak Setuju
- b. Kode 2 = Tidak Setuju
- c. Kode 3 = Ragu-Ragu
- d. Kode 4 = Setuju
- e. Kode 5 = Sangat Setuju

2. Kepuasan pasien

- a. Kode 1 = Sangat tidak puas
- b. Kode 2 = Tidak puas
- c. Kode 3 = Cukup puas
- d. Kode 4 = Puas
- e. Kode 5 = Sangat puas

d. *Entry Data*

Merupakan proses memasukan hasil data yang diperoleh dan sudah diubah kedalam bentuk kode. Data dimasukan ke dalam aplikasi *SPSS 16.0 for Windows* untuk diolah dan dianalisis.

e. *Tabulating*

Merupakan proses penyajian data dengan menggunakan tabel agar lebih mudah dibaca, diolah dan dianalisis

2. Analisis Data

Dalam tahap ini data diolah dan dianalisis dengan teknik-teknik tertentu. Data kualitatif diolah dengan teknik analisis kualitatif, sedangkan untuk data kuantitatif diolah dengan teknik analisis kuantitatif. Untuk pengolahan data kuantitatif dapat dilakukan dengan tangan atau melalui proses komputerisasi (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini peneliti akan mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh dengan menggunakan 2

jenis analisis yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Selanjutnya data akan diolah dan dianalisis melalui proses komputerisasi menggunakan aplikasi *SPSS 16.0 for Windows*.

a. Analisis Univarit

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masing-masing variabel yang diteliti. Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini meliputi kualitas pelayanan kesehatan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) serta kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pada umumnya dalam analisis ini hanya dapat menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari semua variabel (Notoatmodjo, 2018).

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini uji statistik yang akan digunakan adalah *rank spearman*. Menurut Sugiyono (2018) korelasi *rank spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif, bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk skala ordinal dan sumber data antar variabel tidak harus memiliki kesamaan. Skala ordinal yaitu himpunan yang

beranggotakan menurut rangking, urutan, pangkat, atau jabatan. Dalam skala ordinal tiap himpunan tidak hanya dikategorikan kepada persamaan atau perbedaan dengan himpunan yang lain, tetapi juga berangkat dari pertanyaan lebih besar atau lebih kecil atau perbedaan tingkat antara anggota himpunan (Notoatmodjo, 2018).

Setelah dilakukan uji *rank spearman*, selanjutnya dilakukan pengujian menggunakan kriteria yang telah ditetapkan dengan membandingkan nilai p yaitu:

1. Jika $p \text{ hitung} \leq 0,05$ H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $p \text{ hitung} > 0,05$ H_a ditolak dan H_o diterima, artinya tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut, secara sistematis berpedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi didasarkan pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Pedoman Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

Sedangkan untuk menginterpretasikan arah hubungan korelasi *rank spearman* menurut Sugiyono (2018), yaitu:

1. Jika nilai koefisien korelasi bertanda positif (+), artinya memiliki arah hubungan yang berbanding lurus sehingga semakin besar nilai variabel X maka semakin besar pula nilai variabel Y.
2. Jika nilai koefisien korelasi bertanda (-), artinya memiliki arah hubungan yang berbanding terbalik sehingga semakin kecil nilai variabel X maka semakin besar nilai variabel Y.