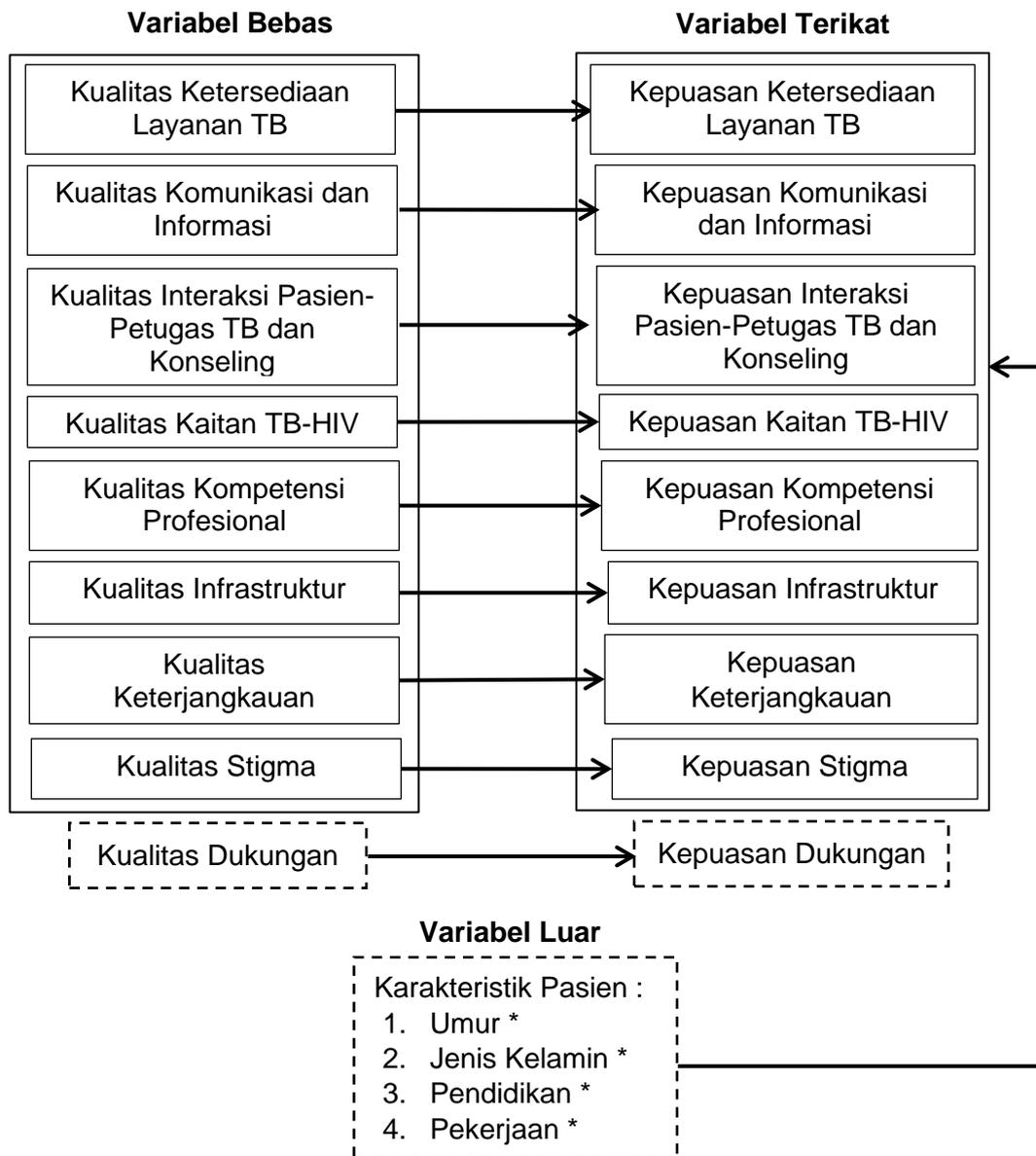


BAB III
METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

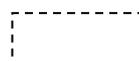


Keterangan :



: Diteliti

* : Diukur



: Tidak diteliti

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (H_a) dalam penelitian ini yaitu :

1. Ada hubungan antara kualitas ketersediaan layanan TB dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.
2. Ada hubungan antara kualitas komunikasi dan informasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.
3. Ada hubungan antara kualitas interaksi pasien-petugas TB dan konseling dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.
4. Ada hubungan antara kualitas kaitan TB-HIV dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.
5. Ada hubungan antara kualitas infrastruktur dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.
6. Ada hubungan antara kualitas kompetensi profesional dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.
7. Ada hubungan antara kualitas keterjangkauan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.

8. Ada hubungan antara kualitas stigma dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas dari penelitian ini yang terdiri dari kualitas ketersediaan layanan TB, komunikasi dan informasi, interaksi pasien-petugas TB dan konseling, kaitan TB-HIV, infrastruktur, kompetensi profesional, keterjangkauan, dan stigma. Sedangkan untuk kualitas dukungan tidak diteliti karena tidak sesuai dengan situasi fasilitas kesehatan yang akan diteliti.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan ketersediaan layanan TB, komunikasi dan informasi, interaksi pasien-petugas TB dan konseling, kaitan TB-HIV, infrastruktur, kompetensi profesional, keterjangkauan, dan stigma. Sedangkan untuk kepuasan dukungan tidak diteliti karena tidak sesuai dengan situasi fasilitas kesehatan yang akan diteliti.

3. Variabel Luar

Variabel luar merupakan variabel secara teoritis mempengaruhi terhadap variabel terikat tetapi tidak akan diteliti. Variabel luar yang akan diukur terdiri dari umur (dikendalikan pasien TB berumur minimal 18 tahun), jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan TB						
1	Kualitas Ketersediaan Layanan TB	Tersedia fasilitas untuk pelayanan TB dan kesiapan dari penyedia layanan TB meliputi waktu tunggu, keberadaan petugas, jam pelayanan, stok obat, penggunaan bahasa saat berkomunikasi, alur prosedur pengobatan, dan akses atau jarak ke tempat penyedia pelayanan TB dari tempat tinggal pasien (Setiawati & Novitasari, 2015).	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 8 - 18 (2) Baik : Nilai 19 - 30	Nominal
2	Kualitas Komunikasi dan Informasi	Penjelasan dari petugas TB terhadap pasien TB seputar penularan, kesembuhan, pengawasan minum obat, efek samping, pemeriksaan dahak, lama pengobatan, penyimpanan obat dan kedatangan kembali ke pelayanan TB.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 8 - 11 (2) Baik : Nilai 12 - 16	Nominal
3	Kualitas Interaksi Pasien-Petugas TB dan Konseling	Bentuk hubungan antara petugas dan pasien TB saat pelayanan berlangsung yang meliputi perlakuan petugas TB, perilaku menghargai dan mendengarkan, kemampuan menjelaskan dan memberikan solusi terhadap kebutuhan penerima, kecukupan waktu berdiskusi, serta adakah tindakan diskriminasi dari petugas TB.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 8 - 18 (2) Baik : Nilai 19 - 30	Nominal

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
4	Kualitas Kaitan TB-HIV	Penjelasan informasi terhadap hubungan TB dan HIV dari petugas TB terhadap pasien TB.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 4 – 5 (2) Baik : Nilai 6 – 8	Nominal
5	Kualitas Infrastruktur	Sarana dan prasarana dari penyedia pelayanan TB untuk kebutuhan pasien TB meliputi kebersihan fasilitas kesehatan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan air minum dan toilet/wc yang layak digunakan, serta tersedianya perlakuan khusus dijadikan prioritas oleh petugas di fasilitas kesehatan.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 5- 9 (2) Baik : Nilai 10 – 14	Nominal
6	Kualitas Kompetensi Profesional	Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan petugas TB dengan standar serta alur dalam pelayanan TB yang meliputi pemeriksaan dahak, pengobatan TB, dan pemantauan PMO (Pengawas Minum Obat) (Setiawati & Novitasari, 2015).	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 6 – 9 (2) Baik : Nilai 10 – 14	Nominal
7	Kualitas Keterjangkauan	Kemampuan pasien TB dalam memperoleh pelayanan TB yang berkaitan dengan finansial atau kemampuan ekonomi.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 2 – 4 (2) Baik : Nilai 5 – 8	Nominal
8	Kualitas Stigma	Pandangan atau sikap dari petugas TB dalam memperlakukan pasien TB (Setiawati & Novitasari, 2015).	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Kurang : Nilai 4 – 8 (2) Baik : Nilai 9 – 14	Nominal

Variabel Terikat : Kepuasan Pasien						
No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Kepuasan Ketersediaan Layanan TB	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap waktu tunggu, keberadaan petugas, jam pelayanan, stok obat, penggunaan bahasa saat berkomunikasi, alur prosedur pengobatan, dan akses atau jarak ke tempat penyedia pelayanan TB dari tempat tinggal pasien.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 15 (2) Puas = 16 - 32	Nominal
2	Kepuasan Komunikasi dan Informasi	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap pesan dan cara penyampaian dari petugas TB kepada pasien mengenai penularan TB, kesembuhan, pengawasan minum obat, efek samping, pemeriksaan dahak, lama pengobatan, penyimpanan obat dan kedatangan kembali ke pelayanan TB	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 15 (2) Puas = 16 - 32	Nominal
3	Kepuasan Interaksi Pasien-Petugas TB dan Konseling	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap bentuk hubungan antara petugas dan pasien TB saat pelayanan berlangsung.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 15 (2) Puas = 16 - 32	Nominal

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
4	Kepuasan Kaitan TB-HIV	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap penyampaian informasi hubungan TB dan HIV dari petugas TB terhadap pasien TB.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 7 (2) Puas = 8 - 16	Nominal
5	Kepuasan Dimensi Infrastruktur	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap sarana dan prasarana dari penyedia pelayanan TB untuk kebutuhan pasien TB.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 9 (2) Puas = 10 – 20	Nominal
6	Kepuasan Kompetensi Profesional	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap pemeriksaan dahak, pengobatan TB, dan pemantauan PMO (Pengawas Minum Obat).	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 11 (2) Puas = 12 - 24	Nominal
7	Kepuasan Keterjangkauan	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap kemampuan pasien TB dalam memperoleh pelayanan TB yang berkaitan dengan finansial atau kemampuan ekonomi.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 3 (2) Puas = 4 - 8	Nominal
8	Kepuasan Stigma	Respon penilaian dari penerima pelayanan TB berdasarkan persepsi perbandingan kinerja (pelayanan yang diterima) dengan harapan (ekspektasi) terhadap pandangan atau sikap dari petugas TB dalam memperlakukan pasien TB.	Wawancara dengan kuesioner	Lembar Kuesioner	Kategori (1) Tidak puas = 0 – 7 (2) Puas = 8 - 16	Nominal

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara sebab atau faktor risiko (variabel bebas yaitu kualitas pelayanan TB) dengan akibat atau efek (variabel terikat yaitu kepuasan pasien TB) dengan pengumpulan data dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu (*point time approach*).

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien TB kategori 1 (pasien baru) yang terdaftar di salah satu Puskesmas wilayah kerja Kecamatan Kawalu pada bulan Januari sampai Juni tahun 2021 yaitu sebanyak 57 pasien TB.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengambil seluruh anggota populasi dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *total sampling* karena jumlah populasi kurang dari 100. Sampel penelitian berjumlah 57 pasien TB kategori 1 yang terdaftar di salah satu Puskesmas wilayah kerja Kecamatan Kawalu pada bulan Januari sampai Juni tahun 2021 dengan rincian jumlah pasien TB di Puskesmas Kawalu (14 pasien), Urug (23 pasien), dan Karanganyar (20 pasien).

Pengambilan sampel dilakukan setelah ditentukan karakteristik sampel agar tidak menyimpang dari populasi yakni berupa kriteria sampel inklusi dan eksklusi (Notoatmodjo, 2010).

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dari penelitian ini terdiri dari :

- 1) Pasien TB jenis paru dan atau ekstra paru.
- 2) Pasien TB termasuk dalam kategori 1 yaitu pasien baru TB paru dan ekstra paru yang terkonfirmasi bakteriologis dan klinis.
- 3) Pasien TB dalam pengobatan minimal fase intensif dan atau telah menyelesaikan pengobatan selama 6 bulan.
- 4) Terdaftar sebagai pasien TB di salah satu Puskesmas wilayah kerja Kecamatan Kawalu.
- 5) Pasien TB berusia lebih dari 18 tahun.
- 6) Bersedia untuk menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah

- 1) Pasien TB yang termasuk kategori anak, resistan obat dan pasien yang telah meninggal.
- 2) Pasien TB tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

G. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Jenis data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dengan menggunakan alat ukur kuesioner yang

berisi tentang pertanyaan umum dan karakteristik sosio-demografi, kualitas pelayanan TB dan kepuasan pasien TB.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari laporan atau dokumen resmi lainnya seperti data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dan Puskesmas di wilayah kerja Kecamatan Kawalu meliputi data kasus TB, laporan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas, profil puskesmas dan Kecamatan Kawalu.

H. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur kepada pasien TB dengan menggunakan lembar kuesioner. Wawancara berlangsung dengan mendatangi responden secara *door to door* sesuai dengan protokol kesehatan dan berlangsung selama maksimal 30 menit.

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner pertanyaan tertutup dengan jawaban yang sudah disediakan. Kuesioner untuk penelitian ini diadopsi dari *Quote TB Light* yang dikembangkan oleh USAID dan WHO yang sudah terstandarisasi (*Ready to Use*) khusus untuk penilaian kualitas pelayanan TB.

Jumlah pertanyaan masing-masing dari variabel bebas dan terikat sama yaitu sebanyak 45 pertanyaan. Pertanyaan untuk variabel bebas terdiri dari pertanyaan negatif dan positif dengan jawaban menggunakan skala *likert* (tidak pernah, kadang-kadang, sering, selalu) dan skala *guttman* (ya dan tidak). Pertanyaan untuk variabel terikat menggunakan

jawaban dengan *skala likert* (sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas).

Pembuatan kuesioner dipermudah dengan penyusunan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas

Variabel Penelitian	Sub Variabel Penelitian	Jumlah Pertanyaan	Nomor Item Instrumen	
			Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Kualitas Pelayanan TB	Ketersediaan Layanan TB	8 item	6, 7, 8	1, 2, 3, 4, 5
	Komunikasi dan Informasi	8 item	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	-
	Interaksi Pasien-Petugas dan Konseling	8 item	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8	7
	Kaitan TB-HIV	4 item	1,2,3,4	-
	Infrastruktur	5 item	1, 2, 3, 4, 5	-
	Kompetensi Profesional	6 item	1, 2, 3, 4, 5, 6	-
	Keterjangkauan	2 item	-	1, 2
	Stigma	4 item	1, 2, 4	3

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat

Variabel Penelitian	Sub Variabel Penelitian	Jumlah Pertanyaan	Nomor Item Instrumen	
			Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Kepuasan Pasien	Ketersediaan Layanan TB	8 item	6, 7, 8	1, 2, 3, 4, 5
	Komunikasi dan Informasi	8 item	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	-
	Interaksi Pasien-Petugas dan Konseling	8 item	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8	7
	Kaitan TB-HIV	4 item	1,2,3,4	-
	Infrastruktur	5 item	1, 2, 3, 4, 5	-
	Kompetensi Profesional	6 item	1, 2, 3, 4, 5, 6	-
	Keterjangkauan	2 item	-	1, 2
	Stigma	4 item	1, 2, 4	3

Sebelum dilakukan pengumpulan data, diperlukan pengujian instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas yaitu sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Instrumen penelitian dikatakan valid jika instrumen tersebut bisa mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam mendefinisikan suatu variabel menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* melalui aplikasi SPSS.

Suatu variabel (pertanyaan) dikatakan valid jika skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor total atau membandingkan antara r hitung dan r tabel (dimana $df = n-2$ pada taraf signifikansi (α) 50% atau 0,05). Valid jika r hitung $>$ r tabel dan dikatakan tidak valid atau gugur jika r hitung $<$ r tabel maka butir soal harus dibuang atau diganti.

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Cigeureung Kota Tasikmalaya pada 30 pasien TB kategori 1 yang terdaftar pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2021. Nilai r tabel dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,361 dan diperoleh hasil bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner untuk variabel bebas serta terikat memiliki pertanyaan yang valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang digunakan beberapa kali pemakaian untuk mengukur objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017).

Setelah ditemukan butir soal yang valid, selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan model *Alpha Cronbach* melalui aplikasi SPSS.

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan r hasil (nilai *Alpha*) dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% atau 0,05. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika r *Alpha* > r tabel dan tidak reliabel jika r *Alpha* < r tabel. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh r *Alpha* sebesar 0,992 dan r tabel sebesar 0,361 sehingga kuesioner untuk variabel bebas dan terikat dinyatakan reliabel.

2. Prosedur Penelitian

a. Persiapan Penelitian

- 1) Menetapkan masalah penelitian dengan melakukan studi pendahuluan serta wawancara kepada pihak terkait di instansi kesehatan sebagai salah satu tahap survei awal.
- 2) Pencarian bahan kepustakaan (*literature review*) yang berkaitan dengan topik masalah penelitian.

b. Pelaksanaan Penelitian

- 1) Melakukan kegiatan perizinan kepada instansi kesehatan tertuju seperti Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dan Puskesmas tempat penelitian.
- 2) Pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner berupa wawancara kepada pasien TB dengan kunjungan ke rumah responden.
- 3) Melakukan pengolahan dan analisis data hasil penemuan di lapangan disertai dengan pencarian teori atau bahan kepustakaan

yang mendukung dan sesuai dengan masalah penelitian dan dilakukan pemeriksaan terhadap kesalahan, kurang lengkap data atau tidak konsisten pengamatan.

- 4) Penyajian data menghasilkan hasil akhir penelitian yaitu pengambilan keputusan penerimaan hipotesis.

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan tahapan pengolahan data yang terdiri dari :

- a. *Editing data* yaitu memeriksa kembali kelengkapan dan ketepatan pengisian kuesioner untuk memeriksa apakah terdapat kekeliruan dalam pengisian kuesioner dan kelengkapan pengisian data dari responden.
- b. *Scoring* yaitu memberi skor atau penilaian terhadap jawaban setiap responden dari pertanyaan dalam kuesioner dengan menggunakan Rumus Rentang Skala. Pertanyaan pada variabel bebas dan terikat terdiri dari pertanyaan negatif dan positif. Pertanyaan variabel bebas menggunakan pengukuran skala *likert* dan *skala guttman* dimana skor pada pertanyaan negatif dengan skala *likert* diantaranya tidak pernah (4), kadang-kadang (3), sering (2) selalu (1). Begitupun sebaliknya untuk *scoring* pada pertanyaan positif dengan skala *likert* diantaranya tidak pernah (1), kadang-kadang (2), sering (3) selalu (4). Sedangkan pertanyaan dengan skala *guttman* hanya terdiri dari pertanyaan positif dengan skor ya (2) dan tidak (1). Pertanyaan pada variabel terikat

menggunakan pengukuran skala *likert* dengan skor pada pertanyaan negatif diantaranya sangat puas (0), puas (1), cukup puas (2), tidak puas (3), sangat tidak puas (4). Begitupun sebaliknya untuk *scoring* pada pertanyaan positif dengan skala *likert* diantaranya sangat puas (4), puas (3), cukup puas (2), tidak puas (1), sangat tidak puas (0). *Scoring* untuk variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4 Scoring Variabel Bebas dan Terikat

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Skor Minimal	Skor Maksimal	Interval	Kategori
Ketersediaan layanan TB	Variabel kualitas pelayanan TB : 8 item (7 pertanyaan skala ukur <i>likert</i> dan 1 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$(1 \times 7) + (1 \times 1) = 8$	$(4 \times 7) + (2 \times 1) = 30$	$\frac{30 - 8}{2} = 11$	Kurang = Nilai 8 - 18 Baik = Nilai 19 - 30
	Variabel kepuasan : 8 item (8 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 8 = 0$	$4 \times 8 = 32$	$\frac{32 - 0}{2} = 16$	Tidak Puas = Nilai 0 - 15 Puas = Nilai 16 - 32
Komunikasi dan Informasi	Variabel kualitas pelayanan TB : 8 item (8 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$1 \times 8 = 8$	$2 \times 8 = 16$	$\frac{16 - 8}{2} = 4$	Kurang = Nilai 8 - 11 Baik = Nilai 12 - 16
	Variabel kepuasan : 8 item (8 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 8 = 0$	$4 \times 8 = 32$	$\frac{32 - 0}{2} = 16$	Tidak Puas = Nilai 0 - 15 Puas = Nilai 16 - 32

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Skor Minimal	Skor Maksimal	Interval	Kategori
Interaksi Pasien-Petugas TB dan Konseling	Variabel kualitas pelayanan TB : 8 item (7 pertanyaan skala ukur <i>likert</i> dan 1 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$(1 \times 7) + (1 \times 1) = 8$	$(4 \times 7) + (2 \times 1) = 30$	$\frac{30 - 8}{2} = 11$	Kurang = Nilai 8 - 18 Baik = Nilai 19 - 30
	Variabel kepuasan : 8 item (8 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 8 = 0$	$4 \times 8 = 32$	$\frac{32 - 0}{2} = 16$	Tidak Puas = Nilai 0 - 15 Puas = Nilai 16 - 32
Kaitan TB-HIV	Variabel kualitas pelayanan TB : 4 item (4 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$1 \times 4 = 4$	$2 \times 4 = 8$	$\frac{8 - 4}{2} = 2$	Kurang = Nilai 4 - 5 Baik = Nilai 6 - 8
	Variabel kepuasan : 4 item (4 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 4 = 0$	$4 \times 4 = 16$	$\frac{16 - 0}{2} = 8$	Tidak Puas = Nilai 0 - 7 Puas = Nilai 8 - 16

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Skor Minimal	Skor Maksimal	Interval	Kategori
Infrastruktur	Variabel kualitas pelayanan TB : 5 item (2 pertanyaan skala ukur <i>likert</i> dan 3 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$(1 \times 2) + (1 \times 3) = 5$	$(4 \times 2) + (2 \times 3) = 14$	$\frac{14 - 5}{2} = 4,5 \approx 5$	Kurang = Nilai 5 - 9 Baik = Nilai 10 - 14
	Variabel kepuasan : 5 item (5 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 5 = 0$	$4 \times 5 = 20$	$\frac{20 - 0}{2} = 10$	Tidak Puas = Nilai 0 - 9 Puas = Nilai 10 - 20
Kompetensi profesional	Variabel kualitas pelayanan TB : 6 item (1 pertanyaan skala ukur <i>likert</i> dan 5 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$(1 \times 1) + (1 \times 5) = 6$	$(4 \times 1) + (2 \times 5) = 14$	$\frac{14 - 6}{2} = 4$	Kurang = Nilai 6 - 9 Baik = Nilai 10 - 14
	Variabel kepuasan : 6 item (6 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 6 = 0$	$4 \times 6 = 24$	$\frac{24 - 0}{2} = 12$	Tidak Puas = Nilai 0 - 11 Puas = Nilai 12 - 24

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Skor Minimal	Skor Maksimal	Interval	Kategori
Keterjangkauan	Variabel kualitas pelayanan TB : 2 item (2 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$1 \times 2 = 2$	$4 \times 2 = 8$	$\frac{8 - 2}{2} = 3$	Kurang = Nilai 2 - 4 Baik = Nilai 5 - 8
	Variabel kepuasan : 2 item (2 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 2 = 0$	$4 \times 2 = 8$	$\frac{8 - 0}{2} = 4$	Tidak Puas = Nilai 0 - 3 Puas = Nilai 4 - 8
Stigma	Variabel kualitas pelayanan TB : 4 item (3 pertanyaan skala ukur <i>likert</i> dan 1 pertanyaan skala ukur <i>guttman</i>)	$(1 \times 3) + (1 \times 1) = 4$	$(4 \times 3) + (2 \times 1) = 14$	$\frac{14 - 4}{2} = 5$	Kurang = Nilai 4 - 8 Baik = Nilai 9 - 14
	Variabel kepuasan : 4 item (4 pertanyaan skala ukur <i>likert</i>)	$0 \times 4 = 0$	$4 \times 4 = 16$	$\frac{16 - 0}{2} = 8$	Tidak Puas = Nilai 0 - 7 Puas = Nilai 8 - 16

- c. *Coding data* yaitu memberikan kode untuk mengklasifikasikan jawaban responden dalam kategori-kategori supaya memudahkan untuk analisis serta memasukan (*entry*) data ke komputer.

Tabel 3.5 Daftar coding

Variabel	Kategori		Kode
	Variabel Bebas	Variabel Terikat	
Ketersediaan Layanan TB	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Komunikasi dan Informasi	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Interaksi Pasien-Petugas dan Konseling	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Kaitan TB-HIV	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Infrastruktur	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Kompetensi Profesional	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Keterjangkauan	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2
Stigma	Kurang	Tidak puas	1
	Baik	Puas	2

- d. *Cleaning data* yaitu pemeriksaan kembali data yang sudah di *entry* atau dimasukan kedalam komputer dari kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga dalam data tersebut dapat dipastikan tidak terdapat kesalahan dan siap dianalisis.
- e. *Tabulating* yaitu proses pengolahan data berupa pengelompokan data kedalam bentuk tabel yang dapat memberikan gambaran statistik baik berupa distribusi frekuensi sederhana dan tabel kontingensi.

2. Teknik Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data berupa mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan guna menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017). Kegiatan analisis ini disertai dengan menggunakan bantuan *software* program pengelola data yaitu SPSS.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap setiap variabel dari hasil penelitian berupa menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik yang dimiliki setiap variabel tersebut. Dalam penelitian ini analisis univariat menghasilkan distribusi frekuensi dari pertanyaan umum dan karakteristik sosio-demografi responden, kualitas pelayanan TB, dan kepuasan pasien.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga saling berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan TB terhadap kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja Kecamatan Kawalu tahun 2021. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% dan tingkat signifikan 5% (0,05). Aturan yang berlaku uji statistik *chi-square* pada penelitian ini terdiri dari :

- 1) Tabel 2 x 2 dijumpai nilai *Expected* atau harapan (E) kurang dari 5 menggunakan "***Fisher's Exact Test.***"
- 2) Tabel 2 x 2 dan tidak ada nilai E kurang dari 5 menggunakan "***Continuity Correction.***"

Dasar pengambilan keputusan penerimaan hipotesis atau uji hipotesis statistik yaitu :

- 1) Jika $p\ value \leq$ alfa 5% (0,05), maka H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika $p\ value >$ alfa 5% (0,05), maka H_a ditolak, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 3) Penentuan nilai *Odd Ratio* (OR) untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan dua variabel apabila terdapat hubungan yang signifikan.