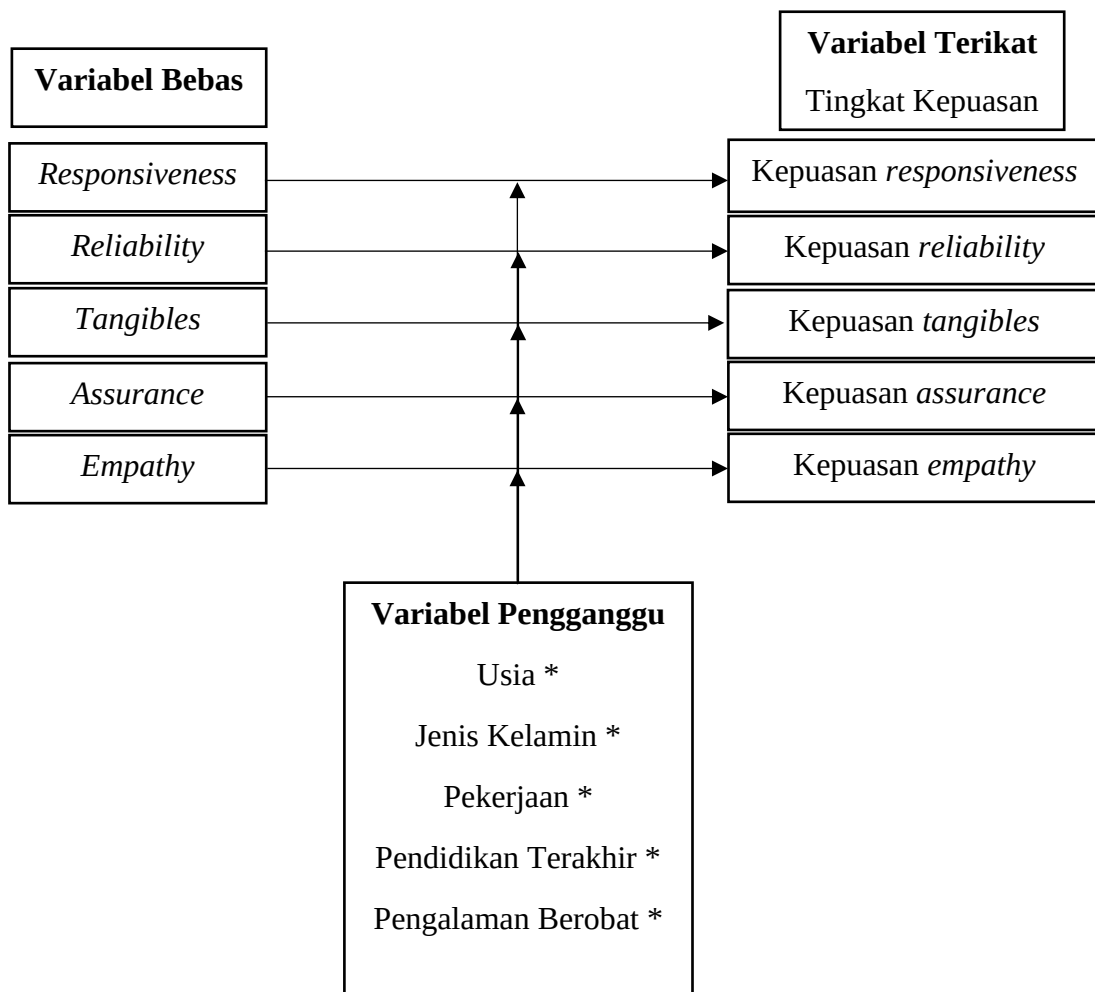


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dari variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Keterangan :

(*) Diteliti tetapi tidak dianalisis

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

B. Hipotesis Penelitian

Di dalam penelitian disusun hipotesis sebagai berikut:

1. Adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (*responsiveness*) di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.
2. Adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (*tangible*) di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.
3. Adanya hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien (*reliability*) di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.
4. Adanya hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien (*assurance*) di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.
5. Adanya hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien (*empathy*) di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *responsiveness*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa.

3. Variabel Pengganggu

Variabel pengganggu adalah variabel yang mengganggu pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Notoatmodjo, 2012). Variabel pengganggu dalam penelitian ini diantaranya usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis kelamin, dan pengalaman berobat.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bentuk operasionalisasi berbagai kriteria populasi dan variabel yang akan diteliti, Definisi operasional memberikan informasi tentang bagaimana menentukan kriteria populasi dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Irfannuddin, 2019).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Terikat					
1.	Kepuasan pasien	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi kinerja (hasil) suatu produk	Kuesioner	Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas	Ordinal

	dengan harapannya (Meilana, 2017).		4. Puas 5. Sangat puas	
			Menggunakan Skala Likert diantaranya :	
			1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	
Kepuasan pasien (<i>responsiveness</i>)	Kepuasan pasien (<i>responsiveness</i>) adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien atas sikap dan respon petugas kesehatan dalam melayani permintaan pasien itu sendiri.	Kuesioner	Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak puas 9-12 = tidak puas 13-16 = cukup puas 17-20 = puas 21-24 = sangat puas	Ordinal
			Menggunakan Skala Likert diantaranya :	
Kepuasan pasien (<i>reliability</i>)	Kepuasan pasien (<i>reliability</i>) adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien atas kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan	Kuesioner	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	Ordinal

	apa yang telah dijanjikan.		Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range</i> <i>score</i> : 5-8 = sangat tidak puas 9-12 = tidak puas 13-16 = cukup puas 17-20 = puas 21-24 = sangat puas	
			Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas	
Kepuasan pasien(<i>tangibles</i>)	Kepuasan pasien (<i>tangibles</i>) adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien atas fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat yang disediakan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Kuesioner	Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range</i> <i>score</i> : 5-8 = sangat tidak puas 9-12 = tidak puas 13-16 = cukup puas 17-20 = puas 21-24 = sangat puas	Ordinal

Kepuasan pasien (<i>assurance</i>)	Kepuasan pasien (<i>assurance</i>) adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien atas kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan kepada pasien itu sendiri.	Kuesioner	Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range</i> <i>score</i> : 5-8 = sangat tidak puas 9-12 = tidak puas 13-16 = cukup puas 17-20 = puas 21-24 = sangat puas	Ordinal
Kepuasan pasien (<i>empathy</i>)	Kepuasan pasien (<i>empathy</i>) adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien atas kemampuan pihak rumah sakit untuk memberikan perhatian secara individu kepada pasien itu sendiri.	Kuesioner	Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan,	Ordinal

			dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak puas 9-12 = tidak puas 13-16 = cukup puas 17-20 = puas 21-24 = sangat puas	
Variabel Bebas				
1.	<i>Responsiveness</i> merupakan sikap karyawan yang bersedia untuk membantu pasien dan merespon permintaan pasien dengan segera (Meilana, 2017).	Kuesioner	Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak baik 9-12 = tidak baik 13-16 = cukup baik 17-20 = baik 21-24 = sangat baik	Ordinal
2.	<i>Reliability</i> merupakan kemampuan	Kuesioner	Menggunakan Skala Likert diantaranya :	Ordinal

	rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, diantaranya adalah janji menepati jadwal yang sesuai dan diagnosisnya terbukti akurat (Meilana, 2017).		1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak baik 9-12 = tidak baik 13-16 = cukup baik 17-20 = baik 21-24 = sangat baik
3.	<i>Tangibles</i> merupakan adanya fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat yang tersedia di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien, diantaranya ruang tunggu, ruang pemeriksaan dan peralatan (Meilana, 2017).	Kuesioner	Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak baik

			9-12 = tidak baik 13-16 = cukup baik 17-20 = baik 21-24 = sangat baik	
4.	<i>Assurance</i>	<i>Assurance</i> merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan kepada para pasien (Meilana, 2017).	Kuesioner Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak baik 9-12 = tidak baik 13-16 = cukup baik 17-20 = baik 21-24 = sangat baik	Ordinal
5.	<i>Emphaty</i>	<i>Empathy</i> merupakan kemampuan pihak rumah sakit untuk memberikan perhatian secara individu kepada	Kuesioner Menggunakan Skala Likert diantaranya : 1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas	Ordinal

para pasien, diantaranya mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah penyakit dan sabar (Meilana, 2017).	3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas Jumlah 5 pertanyaan, dengan <i>range score</i> : 5-8 = sangat tidak baik 9-12 = tidak baik 13-16 = cukup baik 17-20 = baik 21-24 = sangat baik
--	---

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Studi *cross sectional* merupakan suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor resiko (independen) dan faktor efek (dependen) (Riyanto, 2017). Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin meneliti hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli jiwa pada instalasi rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan berkualitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian hasilnya akan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Poli Jiwa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya pada bulan Januari, Februari, Maret tahun 2022 berdasarkan data *Medical Record* sebanyak 781 pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Pemilihan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu dengan penentuan banyaknya sampel minimum yang diperlukan juga memperhatikan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan dengan tujuan diperoleh kesimpulan yang valid dan sesuai dengan keadaan populasi. Besar sampel minimal ditentukan

menurut rumus Lemeshow (1997), yaitu : $n = \frac{(Z_{1-\alpha/2})^2 p (1-p) N}{d^2 (N-1) + (Z_{1-\alpha/2})^2 Pq}$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5) \times 781}{(0,05)^2 \times (781-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 781}{0,0025 \times (780) + (3,8416) \times 0,25}$$

$$n = \frac{750,073}{2,9104} \quad \mathbf{n = 257,72 \approx 258 \text{ responden}}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

N = Jumlah populasi

d = Taraf nyata batas kesalahan

$Z_{1-\alpha/2}$ = Tingkat kepercayaan sebesar 95%

P = Probabilitas (0,5)

G. Teknik Pengambilan Sampel

1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama baik setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Salah satu teknik dalam *Non Probability Sampling* adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah populasi pada Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa sebanyak 781 pasien dengan sampel 258 pasien.

2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien atau keluarga pasien yang berobat di Poli Jiwa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- 2) Mampu membaca dan menulis

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien tidak bersedia menjadi responden atau tidak bersedia mengisi kuesioner.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2014). Alat yang akan digunakan dalam pengumpulan data berupa kuesioner kepada pasien yang berobat di Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. Kuesioner akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas di RSUD Singaparna Medika Citrautama yang berlokasi di Jalan Raya Rancamaya, Cikunten, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya. Jumlah responden untuk uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebanyak 30 orang. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.2 dan tabel 3.3 dibawah ini :

1) Uji validitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	94.13	18.464	.332	.928
A2	94.13	18.464	.332	.928
A3	94.13	18.464	.332	.928
A4	94.13	18.464	.332	.928
A5	94.13	18.464	.332	.928
B1	93.97	18.033	.711	.921
B2	93.97	18.033	.711	.921
B3	93.97	18.033	.711	.921
B4	93.97	18.033	.711	.921
B5	93.97	18.033	.711	.921
C1	94.00	18.483	.747	.922
C2	94.00	18.483	.747	.922
C3	94.00	18.483	.747	.922
C4	94.00	18.483	.747	.922
C5	94.00	18.483	.747	.922
D1	94.07	17.789	.702	.921

D2	94.07	17.789	.702	.921
D3	94.07	17.789	.702	.921
D4	94.07	17.789	.702	.921
D5	94.07	17.789	.702	.921
E1	94.10	18.231	.453	.925
E2	94.07	18.202	.535	.924
E3	94.07	18.202	.535	.924
E4	94.10	18.231	.453	.925
E5	94.03	18.309	.606	.923

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AA1	94.17	88.006	.924	.963
AA2	94.17	88.006	.924	.963
AA3	94.17	88.006	.924	.963
AA4	94.17	88.006	.924	.963
AA5	94.17	88.006	.924	.963
BB1	94.17	88.006	.924	.963
BB2	94.17	88.006	.924	.963
BB3	94.17	88.006	.924	.963
BB4	94.17	88.006	.924	.963
BB5	94.17	88.006	.924	.963
CC1	94.17	88.006	.924	.963
CC2	94.17	88.006	.924	.963
CC3	94.17	88.006	.924	.963
CC4	94.17	88.006	.924	.963
CC5	94.17	88.006	.924	.963
DD1	94.37	91.344	.441	.968
DD2	94.37	91.344	.441	.968
DD3	94.37	91.344	.441	.968
DD4	94.37	91.344	.441	.968
DD5	94.37	91.344	.441	.968
EE1	94.33	94.023	.438	.967
EE2	94.33	94.023	.438	.967
EE3	94.33	94.023	.438	.967
EE4	94.33	94.023	.438	.967
EE5	94.33	94.023	.438	.967

2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha $>0,6$ maka pertanyaan yang telah diuji adalah reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.4 dan 3.5 dibawah ini :

**Tabel 3.4 Hasil Uji
Reliabilitas Kuesioner Mutu
Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	25

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas
Kuesioner Kepuasan Pasien**

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	25

I. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Data primer yang digunakan berasal dari kuesioner kepada pasien. Data yang didapatkan dan digunakan dalam penelitian ini yaitu identitas responden dan penilaian responden terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, kunjungan. Penilaian responden terhadap mutu pelayanan yang diberikan meliputi 5 dimensi mutu yaitu *responsiveness*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty*. Responden cukup menjawab pertanyaan pada kolom yang sudah tersedia menggunakan Skala Likert, yaitu memberi pilihan 5 jawaban alternatif

diantaranya : Sangat tidak puas diberi nilai 1, tidak puas diberi nilai 2, cukup puas diberi nilai 3, puas diberi nilai 4, sangat puas diberi nilai 5.

J. Prosedur Penelitian

Adapun prosedur penelitian yang digunakan dengan tahap tahap sebagai berikut:

1. Survei Awal

- a. Melaksanakan survei awal ke RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya untuk mencari data tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- b. Mencari dan mengumpulkan data pasien dengan kuesioner terhadap pasien sebanyak 10% dari rata-rata kunjungan pasien per bulan.
- c. Mengolah data hasil survei awal.

2. Persiapan Penelitian

- a. Mengumpulkan jurnal dan bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian sebagai bahan referensi serta kajian.
- b. Membuat format ceklis yang sesuai dengan kriteria hasil ukur dalam definisi operasional.

3. Tahap Pelaksanaan

- a. Mengajukan surat pengantar permohonan izin penelitian kepada Kepala Kesbangpol Kota Tasikmalaya dan Direktur RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya melalui pihak FIK Unsil setelah proposal disetujui pembimbing dan penguji.

- b. Mengajukan surat pengantar permohonan izin penelitian kepada Direktur RSUD dr. Soekarjdo Kota Tasikmalaya melalui pihak Kesbangpol Kota Tasikmalaya.
- c. Mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- d. Pengumpulan data primer dengan kuesioner yang berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Jiwa instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- e. Data yang diperoleh dari kuesioner data diproses dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS.

K. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2014) proses pengolahan dan analisis meliputi beberapa tahap yaitu sebagai berikut :

- a. *Editing*, proses pengecekan atau penelitian kembali data yang telah dikumpulkan pada hasil wawancara agar tidak terjadi kesalahan. Hal yang perlu diperhatikan dalam *editing* yaitu kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban.
- b. *Skoring*, proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

1. Skoring kepuasan

1) Kepuasan pasien (*responsiveness*)

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

Ada 5 pertanyaan, maka skornya:

5 – 8 = Sangat tidak puas

9 – 12 = Tidak puas

13 – 16 = Cukup puas

17 – 20 = Puas

21 – 24 = Sangat puas

2) Kepuasan pasien (*reliability*)

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

5 – 8 = Sangat tidak puas

9 – 12 = Tidak puas

13 – 16 = Cukup puas

17 – 20 = Puas

21 – 24 = Sangat puas

3) Kepuasan pasien (*tangibles*)

1. Sangat tidak puas

2. Tidak puas

3. Cukup puas

4. Puas

5. Sangat puas

5 – 8 = Sangat tidak puas

9 – 12 = Tidak puas

13 – 16 = Cukup puas

17 – 20 = Puas

21 – 24 = Sangat puas

4) Kepuasan pasien (*assurance*)

1. Sangat tidak puas

2. Tidak puas

3. Cukup puas

4. Puas

5. Sangat puas

5 – 8 = Sangat tidak puas

9 – 12 = Tidak puas

13 – 16 = Cukup puas

17 – 20 = Puas

21 – 24 = Sangat puas

5) Kepuasan pasien (*empathy*)

1. Sangat tidak puas

2. Tidak puas

3. Cukup puas

4. Puas

5. Sangat puas

5 – 8 = Sangat tidak puas

9 – 12 = Tidak puas

13 – 16 = Cukup puas

17 – 20 = Puas

21 – 24 = Sangat puas

2. *Skoring* dimensi mutu pelayanan

1) *Responsiveness*

1. Sangat tidak puas

2. Tidak puas

3. Cukup puas

4. Puas

5. Sangat puas

Ada 5 pertanyaan, maka skornya:

5 – 8 = Sangat tidak baik

9 – 12 = Tidak baik

13 – 16 = Cukup baik

17 – 20 = Baik

21 – 24 = Sangat baik

2) *Reliability*

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

Ada 5 pertanyaan, maka skornya:

5 – 8 = Sangat tidak baik

9 – 12 = Tidak baik

13 – 16 = Cukup baik

17 – 20 = Baik

21 – 24 = Sangat baik

3) *Tangibles*

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

Ada 5 pertanyaan, maka skornya:

5 – 8 = Sangat tidak baik

9 – 12 = Tidak baik

13 – 16 = Cukup baik

17 – 20 = Baik

21 – 24 = Sangat baik

4) *Assurance*

1. Sangat tidak puas

2. Tidak puas

3. Cukup puas

4. Puas

5. Sangat puas

Ada 5 pertanyaan, maka skornya:

5 – 8 = Sangat tidak baik

9 – 12 = Tidak baik

13 – 16 = Cukup baik

17 – 20 = Baik

21 – 24 = Sangat baik

5) *Empathy*

1. Sangat tidak puas

2. Tidak puas

3. Cukup puas

4. Puas

5. Sangat puas

Ada 5 pertanyaan, maka skornya:

5 – 8 = Sangat tidak baik

9 – 12 = Tidak baik

13 – 16 = Cukup baik

17 – 20 = Baik

21 – 24 = Sangat baik

c. *Coding*, atau pemberian kode adalah merubah data bentuk huruf menjadi angka atau bilangan, ini berguna untuk mempermudah saat analisis atau entri data. Penelitian ini menggunakan pengkodean untuk jawaban kuesioner yaitu :

a. *Coding* kepuasan

- 1) Kode 1 (Sangat Tidak Puas) apabila pasien merasa sangat tidak puas atau kecewa.
- 2) Kode 2 (Tidak Puas) apabila pasien merasa tidak puas.
- 3) Kode 3 (Cukup Puas) apabila pasien merasa cukup puas.
- 4) Kode 4 (Puas) apabila pasien merasa puas.
- 5) Kode 5 (Sangat Puas) apabila pasien merasa sangat puas.

b. *Coding* mutu pelayanan

- 1) Kode 1 (Sangat Tidak Baik) apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat tidak baik.
- 2) Kode 2 (Tidak Baik) apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien tidak baik.
- 3) Kode 3 (Cukup Baik) apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien cukup baik.
- 4) Kode 4 (Baik) apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien baik.

- 5) Kode 5 (Sangat Baik) apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat baik.
- d. *Entry*, merupakan proses memasukan data atau *processing* data yang telah diubah menjadi kode. Data dipersiapkan dan dimasukkan untuk diolah dengan program *SPSS for windows*.
- e. *Tabulating*, merupakan tahap penyajian data melalui tabel agar lebih mudah untuk dianalisis.

2. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis analisis, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Data yang terkumpul selanjutnya dimasukkan dan diolah menggunakan program komputer SPSS dan diinterpretasikan lebih lanjut.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan suatu analisis yang mendeskripsikan masing-masing variabel yang diteliti. Umumnya hasil dari analisis ini berupa presentase dan distribusi frekuensi dari setiap variabelnya. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari setiap variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2014).

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi, yaitu dengan perilaku dan sikap dengan menggunakan uji statistik *Rank Spearman*, menurut Sugiyono (2016 : 224) mengatakan bahwa korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk

mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel berskala ordinal, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Ukuran asosiasi yang menuntut seluruh variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal, membuat obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat dirangking dalam banyak rangkaian berturut-turut. Skala ordinal yaitu skala yang digunakan jika terdapat hubungan, biasanya berbeda diantara kelas-kelas dan ditandai dengan “ $\geq$ ” yang berarti “lebih besar daripada”. Koefisien yang berdasarkan rangking ini dapat menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman*. Berikut rumus analisis korelasi *Rank Spearman* (Sugiono, 2016 : 245)

$$\rho = 1 - \frac{6\sum b_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

b_1^2 = Rangking Data Variabel $X_1 - Y_1$

N = Jumlah Responden

Langkah-langkah dalam menghitung *rank spearman* :

1. Nilai pengamatan dalam dua variabel yang akan diukur hubungannya diberi peringkat, namun jika data sama maka akan dihitung peringkat rata-rata.
2. Tiap pasangan peringkat dihitung rata-ratanya.
3. Perbedaan tiap-tiap peringkat tersebut dikuadratkan dan dijumlahkan.

4. Derajat keyakinan dengan taraf nyata (α) – 5% dengan signifikansi 95%.
5. Pengukuran keeratan hubungan *rank spearman*.

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

Tabel 3.6 Pedoman Koefisien Korelasi

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi 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: Sugitono (2018)

Setelah melalui perhitungan persamaan analisis korelasi *Rank Spearman*, kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan kriteria yang ditetapkan yaitu dengan membandingkan nilai ρ hitung dengan ρ tabel yang dirumuskan sebagai berikut.

- a. Jika ρ hitung $\leq 0,05$ berarti H_a diterima dan H_o ditolak.
- b. Jika ρ hitung $\geq 0,05$ berarti H_a ditolak dan H_o diterima

