

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan jenis penelitian pendekatan *crosssectional* untuk menganalisis hubungan antar variabel melalui pengamatan langsung. Penelitian akan dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno pada bulan Mei 2025. Data dikumpulkan secara prospektif, yaitu melalui pengamatan yang dilakukan selama periode penelitian. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner (Service Quality) SERVQUAL skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Pendekatan prospektif ini berarti data diperoleh langsung selama periode penelitian untuk menganalisis kondisi yang sedang berlangsung.

Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan, dan bersifat langsung dimana responden menjawab tentang dirinya dan bisa juga diwakili oleh keluarga terdekat yang mengantar ke rumah sakit. Untuk cara mengisi kuesioner tersebut dengan memberi tanda pada salah satu kolom pilihan yang ada (Pagayang *et al.*, 2023)

Dalam penelitian ini, peneliti dapat mengidentifikasi hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno.

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Farmasi Unit rawat jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2025 penelitian ini akan dilakukan kurang lebih 1 bulan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung berobat ke Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno, khususnya yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan selama periode penelitian, yaitu pada bulan Mei 2025 sebanyak kurang lebih 200 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan akan dijadikan objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang mengunjungi instalasi farmasi untuk mendapatkan pelayanan resep selama periode penelitian. Pengambilan sampel akan dilakukan dengan teknik *non-random sampling*, seperti *convenience sampling*, yaitu memilih pasien yang hadir di instalasi farmasi sesuai dengan waktu yang ditentukan dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik yang harus dimiliki oleh subjek agar dapat diikutsertakan dalam penelitian. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Seluruh pasien atau keluarga pasien yang datang lebih dari satu kali untuk mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Unit rawat jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno

- 2) Pasien atau keluarga pasien yang datang lebih dari satu kali bersedia untuk membantu mengisi kuesioner mengenai tingkat kepuasan pelayanan farmasi.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah karakteristik yang membuat subjek tidak memenuhi syarat untuk ikut serta dalam penelitian ini. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pasien yang berasal pegawai atau keluarga pegawai Instalasi Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno
- 2) Responden yang tidak menyelesaikan pengisian koesioner
- 3) Pasien dengan disabilitas yang tidak mampu memberikan informasi secara mandiri maupun pendamping serta mengalami hambatan komunikasi yang mengganggu proses pengisian kuesioner

Dengan demikian, populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang datang ke rumah sakit, sampel diambil dari pasien yang memenuhi kriteria inklusi, dan mereka yang tidak memenuhi kriteria inklusi atau memiliki karakteristik tertentu dikeluarkan berdasarkan kriteria eksklusi dan ditentukan dengan perhitungan rumus *slovin* sebagai berikut:

Rumus *Slovin*

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: Besar sampel

N: Besar Populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (0,1).

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 \times 0.01}$$

$$n = \frac{200}{1 + 2}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$$= 66,66 \approx 67$$

Karena ukuran sampel harus berupa angka bulat, kita membulatkan hasilnya ke angka terdekat: n=67

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi	Durasi waktu yang diukur dari saat pasien menyerahkan resep di instalasi farmasi sampai pasien menerima obat yang telah diresepkan di instalasi farmasi rawat jalan di Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno Pengukuran ini dilakukan untuk mengevaluasi kecepatan proses pelayanan farmasi.	Data rekam medis	1. Durasi waktu tunggu (dalam menit) 2. Perbandingan waktu tunggu dengan standar waktu tunggu selama 30 menit untuk resep non racikan dengan obat yang tersedia di rumah sakit dan waktu tunggu sekitar 60 menit untuk resep racikan tergantung pada kompleksitas resep dan jumlah racikan yang diperlukan.	Rasio (waktu dalam menit)
Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan yang	1. Kuesioner SERVQUAL	Skor rata-rata kepuasan dapat	Likert (1-5:

terhadap Pelayanan Farmasi	dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan farmasi, yang diukur melalui kuesioner SERVQUAL dengan skala Likert. Kepuasan ini mencakup aspek kecepatan dan kepuasan pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno	dengan skala Likert	digunakan untuk menginterpretasikan tingkat kepuasan pelanggan, dengan rentang skor 4.21-5.00 menunjukkan tingkat kepuasan Sangat Puas, 3.41-4.20 menunjukkan Puas, 2.61-3.40 menunjukkan cukup puas, 1.81-2.60 menunjukkan Tidak Puas, dan 1.00-1.80 menunjukkan Sangat Tidak Puas. Pembagian ini membantu dalam menilai apakah pelanggan merasa sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, atau sangat tidak puas berdasarkan hasil skor yang diperoleh dari kuesioner yang diisi dengan skala Likert.	1) Sangat tidak Puas 2) Tidak puas 3) Cukup puas 4) Puas 5) Sangat puas
----------------------------	---	---------------------	--	---

E. Variabel penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental (observasional) dengan jenis penelitian *surve deskriptif* melalui rancangan *crosssectional*. Variabel merupakan sesuatu yang digunakan sebagai ciri yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan tentang suatu konsep pengertian tertentu (Notoadmojo, 2018).

1. *Variabel independent* (variabel bebas)

Variabel bebas dari penelitian ini adalah hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi di Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno

2. *Variabel dependent* (variabel terikat)

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi menggunakan model SERVQUAL dengan skala Likert. Model SERVQUAL mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kuesioner ini akan diadaptasi untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno

Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi (Hertanto, 2017).

Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Skala Likert
<i>Tangibles</i> (Fisik)	Kualitas fasilitas fisik dan peralatan farmasi yang digunakan dalam pelayanan kepada pasien.	1. Fasilitas dan peralatan di instalasi farmasi terlihat bersih dan terawat.	1 = Sangat Tidak Setuju
		2. Petugas farmasi menggunakan alat pelindung diri yang sesuai dan rapi.	2 = Tidak Setuju
		3. Ruang farmasi nyaman dan dapat memberikan rasa aman.	3 = Netral
		4. Tampilan fisik apotek sesuai dengan standar pelayanan yang baik.	4 = Setuju
		5. Ketersediaan fasilitas pendukung memadai.	5 = Sangat Setuju
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan farmasi untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan pasien.	1. Pelayanan di farmasi diberikan dengan tepat waktu.	1 = Sangat Tidak Setuju
		2. Petugas farmasi memberikan pelayanan yang akurat tanpa kesalahan.	2 = Tidak Setuju
		3. Petugas farmasi memberikan arahan dalam pemakaian obat kepada pasien.	3 = Netral
		4. Layanan di farmasi dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan obat Anda.	4 = Setuju
			5 = Sangat Setuju

Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan dan keterbukaan apoteker dalam menanggapi kebutuhan pasien.	5. Respon terhadap keluhan cepat dan tepat.	
		1. Petugas farmasi segera membantu ketika Anda membutuhkan informasi atau pertanyaan.	1 = Sangat Tidak Setuju
		2. Petugas farmasi siap melayani Anda dengan cepat tanpa menunggu lama.	2 = Tidak Setuju
		3. Petugas farmasi memberikan penjelasan yang memadai tentang obat yang diberikan.	3 = Netral
		4. Anda merasa diperhatikan dan dihargai oleh petugas farmasi.	4 = Setuju
Assurance (Jaminan)	Keyakinan yang diberikan oleh apoteker untuk menciptakan rasa aman dan percaya diri bagi pasien.	5. Informasi tentang layanan mudah diperoleh.	
		1. Petugas farmasi dapat dipercaya dalam memberikan informasi obat yang benar.	1 = Sangat Tidak Setuju
		2. Anda merasa nyaman dan percaya terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh petugas farmasi.	2 = Tidak Setuju
		3. Petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan dengan jelas dan tepat.	3 = Netral
		4. Anda merasa yakin bahwa pelayanan farmasi ini memberikan kepentingan terbaik untuk anda.	4 = Setuju
Empathy (Empati)	Kepedulian apoteker dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.	5. Saya merasa nyaman dalam berinteraksi.	
		1. Petugas farmasi memperlakukan Anda dengan penuh perhatian.	1 = Sangat Tidak Setuju
		2. Petugas farmasi memahami kebutuhan Anda terkait obat yang Anda butuhkan.	2 = Tidak Setuju
		3. Petugas farmasi memberikan perhatian yang cukup terhadap keadaan kesehatan Anda.	3 = Netral
		4. Anda merasa petugas farmasi peduli dengan kesehatan Anda.	4 = Setuju
		5. Petugas fleksibel dalam menangani kebutuhan.	5 = Sangat Setuju

6. Format Pengisian

Setiap pertanyaan pada kuesioner akan diisi dengan memilih satu dari lima pilihan yang mencerminkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Skala Likert yang digunakan memberikan gambaran yang jelas tentang perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan menggunakan kuesioner ini, diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi serta mendapatkan wawasan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno.

7. Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner SERVQUAL oleh (Naser & Sbeat, 2022)

Studi oleh Naser & Sbeat (2022) yang berjudul "*Satisfaction with community pharmacy services in Jordan: A crossectional study*" bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di apotek dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan menilai dampaknya terhadap kepuasan pasien. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) teridentifikasi dengan baik dalam konteks pelayanan farmasi. Analisis faktor mengungkapkan bahwa setiap dimensi memiliki loading faktor lebih dari 0,05 yang menunjukkan validitas konstruk yang baik.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner SERVQUAL memiliki *Alfa Cronbach* keseluruhan sebesar 0,92 yang menandakan instrumen ini sangat reliabel. Selain itu, setiap dimensi juga menunjukkan nilai Alfa Cronbach yang sangat baik, berkisar antara 0,85 hingga 0,90, yang mengindikasikan konsistensi internal yang tinggi dalam mengukur kualitas pelayanan farmasi.

G. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data skunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya melalui kuesioner yang diisi oleh responden sebagai sampel penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari bagian instalasi farmasi, yaitu jumlah rata-rata pasien rawat jalan yang datang berobat di Instalasi Farmasi Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno pada bulan Mei tahun 2025.

Sementara itu Pada kuesioner tersebut mencakup informasi identitas responden seperti (nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan frekuensi datang berobat), serta kuesioner yang mengukur persepsi pasien terhadap persepan elektronik dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno

2. Persiapan Pengambilan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut.

- a. Peneliti melakukan pengajuan surat pendahuluan pengantar dari Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
- b. Setelah mendapatkan surat pengantar penelitian yang sudah disertai dengan stempel, peneliti mengajukan izin ke Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno untuk melakukan penelitian
- c. Setelah mendapatkan izin dari pihak rumah sakit, peneliti kemudian membuat surat izin kelayakan etik dari Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo ke Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno

- d. Setelah memperoleh persetujuan etika, peneliti menyusun jadwal penelitian bersama pihak rumah sakit
 - e. Peneliti meminta izin kepada pihak instalasi farmasi rumah sakit untuk mengumpulkan data mengenai Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit secara umum.
 - f. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang mengantarkannya.
 - g. Penyebaran kuesioner dilakukan pada saat pasien sedang menunggu obat yang akan diberikan oleh Instalasi Farmasi
 - h. Setelah responden diberikan obat oleh petugas farmasi peneliti memastikan kuesioner yang telah dibagikan telah terisi
 - i. Setelah jumlah sampel terpenuhi peneliti dapat mengolah data penelitian
3. Prosedur Pengumpulan Data

Adapun tahapan-tahapan yang akan dilakukan saat melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Peneliti dapat menentukan responden yang akan diambil data tingkat kepuasannya serta diukur waktu tunggu pelayanan resepnya
- b. Peneliti memberikan salam dan meminta izin kepada responden mengenai pengisian kuesioner penelitian
- c. Peneliti terlebih dahulu menyampaikan tujuan dari pengisian data kuesioner tersebut dan apa saja isi dari data kuesioner tersebut

- d. Setelah kuesioner selesai diisi peneliti memastikan agar data pada kuesioner dapat terisi dengan lengkap
- e. Jika ada data yang belum terisi oleh responden maka peneliti bisa menanyakan kembali kepada responden.
- f. Peneliti dapat menutup pengambilan data yang telah disebarkan ke pada responden.
- g. Peneliti dapat melihat kemudian mencatat hasil data yang didapatkan untuk dimasukkan ke dalam laporan akhir.

H. Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2012), pengolahan data dilakukan setelah semua data terkumpul dengan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Memeriksa (*editing*)

Tahap ini bertujuan untuk mengedit data yang telah terkumpul dengan memeriksa kelengkapan, kesalahan dalam pengisian, serta konstitusi pada setiap jawaban pertanyaan.

2. Memberi skor (*scoring*)

Pada penelitian ini penilaian atau pengkodean data berarti menentukan kode-kode tertentu dengan memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi pasien terhadap waktu tunggu persepsi elektronik dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Unit RSUD Dr. Gondo Suwarno. Untuk kode yang ditetapkan ada 5 skala yaitu: skala (1 = Sangat Tidak Setuju), (2 = Tidak Setuju), (3 = Netral), (4 = Setuju), (5 = Sangat Setuju)

3. Tabulasi data (*tabulating*)

Tabulasi merupakan proses memasukan hasil penelitian ke dalam tabel-tabel yang sesuai dengan kriteria. tabel-tabel ini mempermudah pengelompokkan data agar lebih mudah dibaca dan mudah dipahami. Pada tahap ini, peneliti mengorganisir data dengan cara yang akan mempermudah dalam pemerosesan selanjutnya.

4. Memproses data (*processing*)

Memproses data dilakukan dengan mengubah jawaban dari responden menjadi kelompok angka, dan langkah berikutnya adalah mengolah data tersebut agar lebih mudah untuk dianalisis.

5. *Cleaning*

Claning merupakan langkah pembersihan data yang melibatkan pemeriksaan Kembali data yang telah dimasukkan untuk memastikan tidak ada kesalahan. Proses ini mencakup verifikasi ulang terhadap pengkodean dan penilaian data.

I. Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS merupakan alat bantu computer melalui program *software* IBM SPSS.

1. Analisis univariat

Uji univariat dilakukan untuk menganalisis distribusi dan karakteristik masing-masing variabel secara terpisah, seperti dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dan kepuasan pasien.

Langkah pertama adalah mengolah data kuesioner skala Likert dengan menghitung indeks frekuensi jawaban, indeks frekuensi rata-rata, menghitung indeks frekuensi rata-rata untuk setiap dimensi pertanyaan, kemudian menghitung indeks frekuensi rata-rata keseluruhan.

penelitian ini menggunakan koefisien skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Tabel 3.3 Penelitian Koefisien

Skala likert pada pertanyaan tertutup pilihan jawaban	skor
Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Cukup puas	3
puas	4
Sangat puas	5

Setelah mengumpulkan data dari responden menggunakan skala likert 5 poin dengan kategori tidak puas hingga sangat puas, data yang telah diperoleh dan direkapitulasi dan di analisis untuk mengetahui deskripsi dari masing-masing kategori tingkat kepuasan pasien dan untuk penilaian kepuasan responden (komariastini Dewi 2024) sebagai berikut:

Skor tertinggi = 5 hingga skor terendah = 1 maka besarnya *range* untuk kepuasan pasien adalah: $\frac{5-1}{5} = 0.80$ sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel sebagai berikut:

1.00-1.80 = sangat tidak puas

1.81-2.60 = tidak puas

2.61-3.40 = cukup puas

3.41-4.20 = puas

4.21-5.00 = sangat puas

Analisis ini dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks untuk mengetahui pendapat responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan. Nilai yang diberikan responden berkisar antara 1 untuk skor nilai minimal sampai 5 untuk nilai maksimal.

Perhitungan indeks frekuensi jawaban responden dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Data di Analisa dengan cara menghitung total responden yang menjawab dengan disetiap skala likert 1,2,3,4 dan 5.

a. Indeks frekuensi rata-rata

Setiap jawaban memiliki nilai numerik (1 untuk sangat tidak setuju hingga 5 untuk sangat setuju). Data IFR (indeks frekuensi rata-rata) dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = \frac{(\%f1x1)+(\%f2x2)+(\%f3x3)+(\%f4x4)+(\%f5x5)}{5}$$

Keterangan:

F1= frekuensi responden yang menjawab dengan poin 1 pada angket

F2= frekuensi responden yang menjawab dengan poin 2 pada angket F3= frekuensi responden yang menjawab dengan poin 3 pada angket

F4= frekuensi responden yang menjawab dengan poin 4 pada angket

F5 = frekuensi responden yang menjawab dengan poin 5 pada angket

Maka perhitungan nilai indeks jawaban dari para responden akan menghasilkan nilai minimal 20 dan maksimal 100:

b. Perhitungan jumlah skor pada satu pertanyaan dengan cara Jumlah responden 67 dan Setiap responden menjawab satu pertanyaan dengan skala 1 sampai 5 dimana skor tertinggi setiap responden itu 5 maka rumusnya:

Skor maksimal = jumlah responden × jumlah maksimal per responden

Jika semua 67 responden memberikan jawaban sangat puas (skor 5) pada suatu pertanyaan, maka total skor maksimal yang bisa diperoleh adalah 550.

- c. Perhitungan jumlah skor total untuk satu dimensi berjumlah 5 pertanyaan maka 67 responden x 5 pertanyaan x 5 skor maksimal = 1.675
- d. Skor minimum diperoleh apabila seluruh responden (100%) memberikan jawaban dengan skor terendah yaitu 1 maka total skor yang didapatkan adalah $67 \times 1 = 67$. Skor maksimum yang mungkin adalah $67 \times 5 = 335$. Sehingga perhitungannya adalah $(67: 335 \times 100\% = 20\%)$ dengan demikian nilai indeks minimum yang dihasilkan adalah 20%.
- e. Skor maksimal diperoleh apabila seluruh responden (100%) memberikan jawaban dengan skor tertinggi yaitu 5 maka total skor yang didapat adalah $335 \times 5 = 335$ sehingga perhitungannya adalah $(335: 335) \times 100\% = 100\%$ dengan demikian nilai indeks maksimum yang dihasilkan adalah 100%.

Rentan skala yang didapatkan dari perhitungan rumus sebagai berikut:

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

$$RS = \frac{100-20}{3}$$

$$RS = 26,66\%$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = skor maksimal

n = skor minimal

k = jumlah katagori

Total nilai indeks dinyatakan dalam persentase 100% berdasarkan teori tiga kotak (Three-Box Method), dengan rentang sebesar 80 yang di bagi menjadi 3 bagian sama besar ($80 : 3 = 26,66\%$) rentang ini digunakan sebagai dasar untuk menginterpretasikan indeks, yaitu sebagai berikut:

20% - 46,66% = Rendah

46,66% - 73,33% = Sedang

73,33% - 100% = Tinggi

Keterangan:

- a. Jika data yang diperoleh menunjukkan persentase 20%-46,66%, maka hal ini dapat diartikan bahwa Tingkat kepuasan masih rendah atau belum sesuai dengan implementasi serta harapan dan kebutuhan pasien.
- b. Jika data yang diperoleh menunjukkan persentase 46,66%-73,33%, maka hal ini dapat diartikan bahwa Tingkat kepuasan sedang sesuai dengan implelementasi serta kebutuhan dan harapan pasien.
- c. Jika data yang diperoleh menunjukkan persentase 73,34%-100%, maka hal ini mengindikasikan bahwa Tingkat kepuasan tinggi sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

Kemudian Analisa univariat dilanjutkan rata-rata waktu tunggu pasien yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$X = \frac{\Sigma X}{N}$$

X: Waktu rata-rata tunggu

EX: Jumlah total waktu tunggu

N: Jumlah sampel

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat adalah metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara dua variabel, seperti antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dalam analisis bivariat, uji chi-square digunakan ketika variabel variabel yang di analisis bersifat katagori.

Hasil uji *pearson chi-square* akan menunjukkan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel yang di uji. Nilai p kurang dari 0.05 menunjukan adanya hubungan yang signifikan. Dalam konteks ini, analisis digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan mengevaluasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, termasuk pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Variabel yang dimasukkan dalam analisis bivariat meliputi dimensi-dimensi dari kuesioner SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fisik), kepuasan pasien serta waktu tunggu pelayanan. Variabel-variabel ini akan dianalisis menggunakan *pearson chi-square* untuk menilai hubungan antara variabel-variabel kategorikal dan menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan.

Setelah analisis bivariat dilakukan, hasil yang diperoleh akan disajikan secara sistematis agar mudah dipahami. Data hasil analisis akan ditampilkan dalam bentuk tabel yang menggambarkan hubungan antara variabel, diikuti dengan nilai *p-value* yang menunjukkan signifikansi hubungan tersebut. Tabel ini akan menyajikan informasi apakah dimensi kuakitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien atau jika terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, hasil uji statistic seperti uji *pearson chi-square* akan dijelaskan dengan

frekuensi dan persentase untuk variabel katagorikal, agar hasilnya lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Jika ditemukan hubungan yang signifikan, analisis lebih lanjut dapat dilakukan untuk menilai seberapa besar pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.