

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan yang diperoleh dari penelitian. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena pada penelitian ini menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, perhitungan data, hingga menampilkan hasil data. Metode yang digunakan yaitu metode service quality (Servqual) dengan menganalisa tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pasien.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2014). Populasi adalah keseluruhan subyek yang berada dalam daerah penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit DKT Sidoarjo pada bulan Agustus yaitu 1.378 pasien dengan kriteria inklusi:

- a. Pasien dewasa yang pernah mendaftar dengan usia minimal 17 tahun.
- b. Pasien yang bisa baca dan tulis.
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden.

Adapun kriteria eksklusi, kriteria eksklusi yaitu mengeluarkan subyek uji yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian akibat sebab-sebab tertentu, kriteria eksklusi pada penelitian ini antara lain:

- a. Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, dan:

b. Pasien mengisi kuisisioner dengan tidak lengkap

3.2.2 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2014). Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit DKT Sidoarjo. Menghitung jumlah sampel di Rumah Sakit DKT Sidoarjo menggunakan rumus Slovin .

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = batas toleransi kesalahan 10%

Pada bulan Agustus:

$$n = \frac{1.378}{1 + 1.378(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1.378}{13,78}$$

$$n = 98,42 = 99 \text{ responden}$$

$$=100 \text{ responden}$$

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *teknik accidental sampling*. Dimana *teknik accidental sampling* adalah teknik yang dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia. Sampel untuk penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit DKT Sidoarjo

3.3 Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo.

3.3.2 Waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan November - Desember 2021 dengan rincian jadwal sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rincian Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		September	Oktober	November	Desember	Januari
1.	Identifikasi Masalah	■				
2.	Pengajuan Judul	■				
3.	Penyusunan Proposal	■				
4.	Seminar Proposal		■			
5.	Revisi Proposal		■			
6.	Pengurusan Perizinan		■			
7.	Pengumpulan Data			■	■	
8.	Pengolahan data hasil penelitian			■	■	
9.	Analisis Data				■	
10.	Penyusunan Laporan Penelitian				■	
11.	Seminar Hasil Penelitian					■

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Menurut Notoatmodjo tahun 2014 Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat dan ukuran yang didapatkan atau dimiliki oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu. Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Menurut Notoatmodjo, 2014). Definisi operasional sangat diperlukan dan penting untuk mengukur variabel atau pengumpulan data agar konsisten

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Kepuasan Pasien	Perasaan terpenuhnya antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo	Kuisisioner	Sangat Puas (SP) = Skor 4 Puas (P) = Skor 3 Tidak Puas (TP) = Skor 2 Sangat Tidak Puas (STP) = Skor 1	Ordinal

Meliputi 5 dimensi dan karakteristik pasien yaitu:

1. *Tangibles* atau Tampilan Fisik adalah kemampuan menunjukkan daya tarik dari segi tampilan fisik tempat pendaftaran, perlengkapan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.
2. *Reliability* atau Kehandalan adalah kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanann yang cepat dan sesuai dengan prosedur dimana pelayanan yang diberikan konsistensi dan dapat dipercaya
3. *Responsiveness* atau Ketanggapan adalah kemampuan dan kemauan petugas pendaftaran membantu dan merespon permintaan pasien.

4. *Assurance* atau Jaminan adalah perilaku petugas pendaftaran berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan pendaftaran sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pada diri pasien
5. *Empathy* atau Kepedulian adalah kemampuan petugas pendaftaran dalam memahami masalah dan memberikan perhatian serta dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh pasien
6. Jenis kelamin adalah tanda fisik yang teridentifikasi pada pasien yang dibawa sejak lahir atau sifat atau keadaan seseorang laki-laki atau perempuan
7. Umur adalah waktu yang sudah terlewat sejak kelahiran pasien
8. Jenis Pembiayaan adalah lembaga pendanaan yang akan mengeluarkan dana pada saat pasien sakit di rumah sakit
9. Pekerjaan adalah sesuatu yang dilakukan sebagai sumber penghasilan dari pasien
10. Poliklinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan berupa pemeriksaan, pengobatan dan penyuluhan kesehatan dimana dikhususkan untuk pasien rawat jalan

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Pengumpulan Data

3.5.1.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik peneliti (Sakaran:2011). Data primer sering disebut dengan data asli yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer dari penelitian ini adalah hasil dari kuisisioner yang di sebar kepada responden di tempat pendaftaran pasien berupa informasi pelayanan yang diharapkan dan yang diterima oleh responden di tempat pendaftaran pasien rumah sakit DKT Sidoarjo

3.5.1.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sumber data penelitiannya diperoleh secara tidak langsung dimana data sekunder penelitian ini yaitu peneliti meminta data kepada Rumah Sakit DKT Sidoarjo. Data sekunder dari penelitian ini yaitu berupa jumlah pasien rawat jalan pada bulan Agustus 2021

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada Penelitian ini menggunakan instrument kuisisioner dengan pengumpulan data berupa data kuantitatif. Dimana teknik pengumpulannya yaitu dengan membagikan lembar kuisisioner langsung kepada responden untuk diisi dengan sebelum mengisi kuisisioner responden diberikan pengarahan cara pengisian kuisisioner oleh peneliti.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Notoatmodjo tahun 2012, instrument penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya akan lebih baik sehingga lebih mudah diolah. Instrument penelitian dengan cara pemberian skor dalam mengukur variabel yang diteliti. Berdasarkan definisi operasional, kemudian akan dikembangkan menjadi instrument penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel dilakukan menggunakan kuisisioner kepuasan pasien berdasarkan metode *service quality (SERVQUAL)*, dimana tingkat kepuasan pasien akan dinilai menurut dimensi *tangible responsiveness, reliability, assurance,* dan *emphaty* dengan total 14 butir pertanyaan yang disebar kepada pasien yang setelah selesai mendaftar di tempat pendaftaran pasien rumah sakit DKT sidoarjo, dimana jumlah pertanyaan untuk setiap dimensi yaitu 2 butir pertanyaan untuk *tangible*, 3 butir pertanyaan untuk *responsiveness*, 3 pertanyaan untuk *realibility*, 3 butir pertanyaan untuk *assurance* dan 3 butir pertanyaan untuk *emphaty*, dimana pengisian kuisisioner diukur dengan menggunakan skala Likert menggunakan 4 *point scale*

Skala likert adalah teknik mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social. Dimana responden diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan terhadap masing-masing pernyataan (Riduwan,2015).

Skor yang digunakan meliputi:

- 1) Skor untuk Harapan
 - a) Sangat Setuju (ST) = Skor 4
 - b) Setuju (S) = Skor 3
 - c) Tidak Setuju (TS) = Skor 2
 - d) Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1
- 2) Skor untuk Kenyataan
 - a) Sangat Setuju (ST) = Skor 4
 - b) Setuju (S) = Skor 3
 - c) Tidak Setuju (TS) = Skor 2
 - d) Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

3.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan yaitu kuisisioner. Sebelum melakukan penelitian menggunakan kuisisioner, alat ukur harus melewati uji validasi dan uji reabilitas terlebih dahulu.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran (Kuisisioner) tepat dalam mengukur sesuatu yang akan diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui butir pertanyaan dalam kuisisioner dapat digunakan dalam penelitian, apabila terdapat butir pertanyaan yang tidak valid maka butir pertanyaan tersebut bisa di hapus. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan teknik analisis pearson Correlation dengan mengoreksikan masing-masing skor dengan bantuan aplikasi SPSS. Setiap item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung (koef. korelasi) $>$ r table, sedangkan item pertanyaan dikatakan tidak valid apabila r hitung (koef. korelasi) $<$ r table. R tabel pada penelitian ini yaitu 0,444

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner

No	Dimensi	Item	r tabel	r hitung	Keterangan
----	---------	------	---------	----------	------------

1.	<i>Tangibles</i> atau Tampilan Fisik	P1	0,444	0,359	Tidak Valid
		P2	0,444	0,350	Tidak Valid
		P3	0,444	0,773	Valid
		P4	0,444	0,661	Valid
2.	<i>Reliability</i> atau Kehandalan	P5	0,444	0,644	Valid
		P6	0,444	0,727	Valid
		P7	0,444	0,698	Valid
		P8	0,444	0,870	Valid
3.	<i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan	P9	0,444	0,688	Valid
		P10	0,444	0,894	Valid
		P11	0,444	0,597	Valid
		P12	0,444	0,840	Valid
4.	<i>Assurance</i> atau Jaminan	P13	0,444	0,658	Valid
		P14	0,444	0,645	Valid
		P15	0,444	0,863	Valid
5.	<i>Empathy</i> atau Kepedulian	P16	0,444	0,894	Valid
		P17	0,444	0,894	Valid
		P18	0,444	0,775	Valid
		P19	0,444	0,775	Valid
		P20	0,444	0,840	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan, dapat dilihat item 1 dan item 2 yang mewakili dimensi *Tangibles* atau Tampilan Fisik dinyatakan tidak valid, sedangkan untuk item item 1 dan item 2 harus di hapus dari kenyataan maupun harapan

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kenyataan

No	Dimensi	Item	r tabel	r hitung	Keterangan
----	---------	------	---------	----------	------------

1.	<i>Tangibles</i> atau Tampilan Fisik	P1	0,444	0,064	Tidak Valid
		P2	0,444	0,288	Tidak Valid
		P3	0,444	0,448	Valid
		P4	0,444	0,477	Valid
2.	<i>Reliability</i> atau Kehandalan	P5	0,444	0,063	Tidak Valid
		P6	0,444	0,580	Valid
		P7	0,444	0,576	Valid
		P8	0,444	0,627	Valid
3.	<i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan	P9	0,444	0,593	Valid
		P10	0,444	0,586	Valid
		P11	0,444	0,625	Valid
		P12	0,444	0,208	Tidak Valid
4.	<i>Assurance</i> atau Jaminan	P13	0,444	0,778	Valid
		P14	0,444	0,753	Valid
		P15	0,444	0,741	Valid
5.	<i>Empathy</i> atau Kepedulian	P16	0,444	0,559	Valid
		P17	0,444	0,451	Tidak Valid
		P18	0,444	0,675	Valid
		P19	0,444	0,675	Valid
		P20	0,444	0,376	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuisioner Kenyataan, dapat dilihat item 1 dan item 2 yang mewakili dimensi *Tangibles* atau Tampilan Fisik, item 5 yang mewakili dimensi *Reliability* atau Kehandalan, item 12 yang mewakili dimensi *Responsiveness* atau Ketanggapan, item 17 dan item 20 yang mewakili dimensi *Empathy* atau Kepedulian dinyatakan tidak valid, sehingga untuk item item 1, item 2, item 5, item 12, item 17 dan item 20 harus di hapus dari kenyataan maupun harapan

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya mengenai hasil yang konsistensi. Suatu variable bisa dikatakan *reliable* atau tidak *reliable* dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach's*. adapun nilai tingkat keandalan menurut uji *Alpha Cronbach's* yang diinterpretasikan pada tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.5 Nilai Tingkat Keandalan *Alpha Cronbach's*

<u>Nilai <i>Alpha Cronbach's</i></u>	<u>Tingkat Keandalan</u>
0,0 – 0,20	Kurang <i>Reliable</i>
>0,20 - 0,40	Agak <i>Reliable</i>
>0,40 - 0,60	Cukup <i>Reliable</i>
>0,60 - 0,80	<i>Reliable</i>
>0,80- 1,00	Sangat <i>Reliable</i>

Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas Kuisisioner Harapan dan Kenyataan

No	Kuisisioner	Alpha Cronbach's	Keterangan
1.	Harapan	0,752	<i>Reliable</i>
2.	Kenyataan	0,724	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas Kuisisioner Harapan dan Kenyataan, kuisisioner secara keseluruhan yaitu kuisisioner harapan maupun kenyataan dikatakan realibel karena koefisien *Alpha Cronbach's* >0,60 sehingga seluruh butir pertanyaan yang ada pada kuisisioner ini dikatakan layak untuk disebarkan sejumlah sampel yang ada pada penelitian.

3.8 Prosedur Penelitian

Penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 100 responden yaitu pasien yang sudah melakukan pendaftaran di tempat pendafrtran pasien rawat jalan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan instrument penelitian kuisisioner kepuasan pasien dimana tingkat kepuasan pasien akan dinilai menurut aspek

responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible dengan total 20 butir pertanyaan yang disebar kepada pasien yang setelah selesai mendaftar di tempat pendaftaran pasien rumah sakit DKT sidoarjo

Adapun tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Tahap persiapan
 - 1) Sebelum melakukan pengumpulan data peneliti meminta surat permohonan ijin penelitian kepada Poltekkes Kemenkes Malang.
 - 2) Setelah mendapat surat permohonan ijin peneliti mengajukan surat ijin penelitian kepada pihak Rumah Sakit DKT Sidoarjo.
2. Tahap pelaksanaan
 - 1) Melakukan studi pendahuluan, untuk mengetahui permasalahan pada lahan penelitian yakni Rumah Sakit DKT Sidoarjo
 - 2) Mengidentifikasi masalah yang ada di Rumah Sakit DKT Sidoarjo
 - 3) Mengumpulkan teori terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
 - 4) Membuat rancangan penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo
 - 5) Melakukan penelitian untuk mengambil data-data terkait dengan melihat secara langsung bagaimana fenomena yang terjadi di Rumah Sakit DKT Sidoarjo
 - 6) Mengolah data dari data-data yang didapatkan dari penelitian oleh peneliti
 - 7) Menganalisis data yang telah terolah
 - 8) Menyajikan data yang telah di olah dan dianalisis sehingga dapat menarik kesimpulan juga dapat memberikan saran atas fenomena yang terjadi

3.9 Managemen Data

3.9.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data mempunyai beberapa langkah (Notoatmodjo, 2105) diantaranya:

a. Edit (editing)

Kegiatan melakukan editing atau memeriksa pada kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian agar didapatkan kelengkapan kuesioner dalam pengisian.

b. Processing

- Mengkode Data (Koding)

Pada kegiatan ini yaitu memberikan kode-kode angka dengan data yang terdiri dari beberapa kategori untuk mempermudah peneliti dalam proses pengolahan data. Pengkodean data ini penting dilakukan bila pengolahan dan analisa data dilakukan menggunakan computer.

- Jenis Kelamin: 1. Laki-Laki; 2. Perempuan
- Usia: 1: 17-27 tahun; 2: 28-38 tahun; 3: 39-49 tahun; 4: 50-60 tahun; 5: >60 tahun
- Jenis Pasien: 1. Umum; 2. BPJS
- Pekerjaan: 1: TNI/POLRI; 2: Wirausaha; 3: PNS; 4: Pegawai Swasta; 5: Lain-lain
- Poliklinik: 1: UGD; 2: Bedah; 3: Anak; 4: Gigi; 5: Penyakit Dalam; 6: Kandungan

- Menilai Skor (Data Scoring)

Kegiatan Menilai skor terhadap kuesioner yang diisi oleh responden penelitian.

- Memasukkan Perhitungan Data

Pada tahap ini adalah kegiatan memasukkan data yang sudah di nilai ke database computer agar dapat dilakukan analisa data karena pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Setelah memasukkan data tahap selanjutnya melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS For Window versi 20. Setelah data kuisiner terkumpul, data akan direkapitulasi dan kemudian akan dilakukan penilaian dengan menggunakan metode *service quality (SERVQUAL)* yaitu dengan menghitung selisih antara rata-rata nilai harapan dengan rata-

rata nilai kenyataan pada masing-masing dimensi dalam bentuk presentase

c. Penyajian Data dan Kesimpulan

Pada tahap penyajian data adalah sekumpulan informasi dari hasil perhitungan sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan

3.9.2 Analisis Data

Analisis pada penelitian ini, data akan dianalisis dengan tujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tentang ringkasan data serta karakteristik.

Analisis tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan *Service quality (SERVQUAL)*. Analisis ini dilakukan berdasarkan nilai korelasi tingkat kepuasan pasien dengan cara membandingkan rata-rata nilai kenyataan dan nilai harapan.

Kepuasan : Nilai kenyataan/ nilai harapan

Rentang skala penilaian kuisioner:

Tabel 3.7 Rentang Skala Penilaian Kuisioner

Nilai korelasi	Interpretasi	Tingkat kepuasan
0,76-1,00	Sangat Tinggi	Sangat Puas
0,56-0,75	Tinggi	Puas
0,26-0,50	Rendah	Tidak Puas
0,00-0,25	Sangat Rendah	Sangat Tidak Puas

3.10 Etika Penelitian

Penelitian yang melibatkan seseorang, sebelum melakukan penelitian peneliti harus memperhatikan etika penelitian agar hak responden terlindungi. Menurut Komisi Etik Penelitian Kesehatan tahun 2011 bahwa peneliti perlu untuk memperhatikan kesehatan dan keselamatan jiwa manusia, keluarga, dan masyarakat yang bersangkutan dalam melakukan penelitian. Berikut merupakan etika dalam penelitian ini:

a. Memberikan Informasi

Sebelum responden mengisi kuisisioner, peneliti menjelaskan secara rinci dan jelas maksud dan tujuan dari pengisian kuisisioner penelitian tersebut. Peneliti juga memberi penjelasan informasi apabila responden mengalami ketidaknyamanan dalam penelitian, maka responden tersebut berhak untuk tidak melanjutkan partisipasinya. Jika sudah dijelaskan secara rinci oleh peneliti dan responden bersedia maka akan dilanjutkan untuk pengisian kuisisioner oleh responden.

b. Memperhatikan Keadilan

Pada proses penelitian ini semua responden harus mendapatkan perlakuan yang sama serta responden mempunyai hak yang sama.

c. Menjaga Kerahasiaan (confidentially)

Confidentially adalah etika penelitian yang bertujuan memberikan jaminan kerahasiaan penelitian. Peneliti harus menjaga kerahasiaan informasi yang didapatkan dari responden seperti tidak mencantumkan nama responden dan kerahasiaan itu harus dijamin oleh peneliti. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.