

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deksriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif ialah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Sugiyono, 2015). Penelitian dilakukan dengan melakukan survei dengan menggunakan kuesioner.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian terkait tingkat kepuasan keluarga pasien anak ini akan dilakukan pada tanggal 9 – 27 Oktober 2023.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang beralamat di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No. 6-8, Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur.

C. Populasi dan Responden

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien anak dan keluarga pasien anak di Ruang Perawatan Bobo Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang berjumlah 35 orang.

2. Responden

Pada penelitian ini responden diambil dari pasien anak dan keluarga pasien anak di Ruang Perawatan Bobo Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti sedangkan kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang

tidak memenuhi kriteria inklusi studi karena berbagai sebab (Nursalam, 2013).

a. Kriteria Responden

1) Kriteria Inklusi Responden

- a) Keluarga pasien anak yang menjalani rawat inap selama \geq 3 hari.
- b) Keluarga pasien anak yang telah menunggu selama 3 kali waktu makan.
- c) Mendapat pelayanan gizi berupa makanan biasa atau makanan lunak, penyajian makanan, dan asuhan gizi.
- d) Bersedia sebagai Responden penelitian dengan menandatangani *informed consent*.

2) Kriteria Eksklusi Responden

- a) Keluarga pasien anak dari pasien yang tidak mau mengonsumsi makanan dari rumah sakit.
- b) Keluarga pasien anak dari pasien yang pulang paksa.

b. Besar Responden

Besarnya responden yang diperoleh merupakan jumlah pasien yang memenuhi syarat dan diteliti dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Notoatmodjo, 2018). Pengambilan jumlah responden untuk menilai kualitas pelayanan makanan menggunakan perhitungan Slovin (1960) dalam Sugiyono (2015) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran Responden

N= ukuran populasi

e = margin of error 5%

Jumlah Responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah;

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

$$n = \frac{35}{1+35(0,05)^2}$$

$$n = \frac{35}{1+35(0,0025)}$$

$$n = \frac{35}{1+0,0875}$$

$$n = \frac{35}{1,875}$$

$$n = 32,18$$

Sehingga, diperlukan sekitar 33 Responden untuk survei kepuasan pasien dengan jumlah populasi 35, tingkat kepercayaan 95%, dan margin of error 5%. Karena Responden harus dalam bentuk bilangan bulat, responden dibulatkan menjadi 33 untuk memastikan responden yang cukup besar.

c. Teknik Pengambilan Responden

Teknik pengambilan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling* dimana semua subyek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi (Sastroasmoro, 2014).

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Kualitas pelayanan makanan.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Tingkat kepuasan keluarga pasien

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi operasional variabel penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur atau Kategori	Skala Ukur
1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan Makanan	Nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada pasien yang perlu ditingkatkan terus menerus.	Kuesioner	Sangat Baik = 5 Baik = 4 Cukup Baik = 3 Kurang Baik = 2 Tidak Baik = 1	Ordinal
Tingkat kepuasan pasien	Perasaan terpenuhinya antara harapan dan kenyataan terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo Surabaya	Kuesioner	Sangat Penting = 5 Penting = 4 Cukup Penting = 3 Kurang Penting = 2 Tidak Penting = 1	Ordinal

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan antara lain:

1. Lembar persetujuan responden atau *informed consent* responden.
2. Formulir identitas responden (pasien anak).
3. Formulir identitas responden (keluarga pasien anak).
4. Kuesioner penelitian tingkat kepuasan keluarga pasien anak terkait harapan.
5. Kuesioner penelitian tingkat kepuasan keluarga pasien anak terkait kinerja.

G. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah angket. Angket atau kuesioner yang digunakan sebagai alat pengambil data kepuasan keluarga pasien anak adalah angket tertutup. Alasan dari digunakannya angket tipe ini adalah untuk membantu responden mempermudah saat pengisian dan juga untuk mempermudah ketika menganalisis hasilnya.

H. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan disajikan secara deskriptif serta dianalisis sesuai dengan jenis data dan tujuan yang diinginkan, dimana untuk data identitas Responden diklasifikasikan sesuai dengan umur, pendidikan, diagnosis medis anak dan jenis diet yang diberikan kemudian dicari persentasenya. Untuk menilai jawaban angket Responden baik tentang harapan dan kinerja, menggunakan skor:

- a) Sangat Penting/Sangat Baik = 5
- b) Penting/Baik = 4
- c) Cukup Penting/Cukup Baik = 3
- d) Kurang Penting/Kurang Baik = 2
- e) Tidak Penting/Tidak Baik = 1

Setelah itu hasil skor dari setiap Responden yang dijumlahkan baik untuk angket harapan maupun kinerja dirata-ratakan dengan rumus kinerja dibagi dengan harapan. Responden dikatakan puas jika kategori $\geq 80\%$ dan dikatakan tidak puas jika $<80\%$.

I. Penyajian Data

Penelitian deskriptif ini tidak terdapat uji signifikansi dan taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud untuk membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini penyusunan dan penyajian data penelitian melalui bentuk tulisan, tabel, dan dalam bentuk grafik, diagram, dan gambar. Penyajian data yang telah diperoleh dari pengumpulan data secara pengamatan data primer masih bersifat kasar dan mentah. Data yang telah diolah sesuai dengan yang diinginkan, kemudian harus disajikan dalam bentuk penyajian data yang mudah dimengerti maknanya dan juga mudah diinterpretasikan. Penyajian

data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan data yang disajikan dari hasil penelitian mudah dimengerti.

J. Analisis Data

a. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

Tabel 2. Tabel perhitungan metode CSI.

Atribut	Harapan / <i>Importance (I)</i>	Kinerja / <i>Performance (P)</i>	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = I x P
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada tabel 2.1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan. sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan:

T = Nilai total dari CSI

5 = Nilai maksimum skala pengukuran

Y = Nilai total kolom harapan

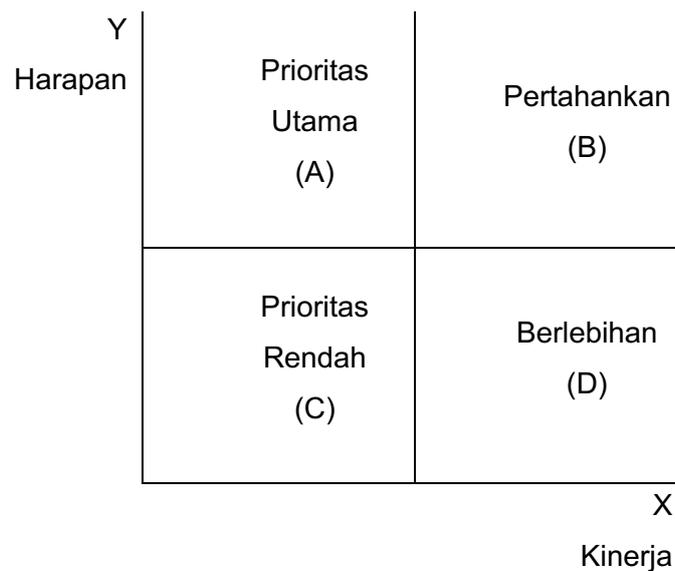
Berdasarkan perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja kualitas makanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja kualitas makanan rumah sakit.

Tabel 3. Interpretasi nilai CSI

No	Nilai CSI	Keterangan CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

b. Importance Performance Analysis (IPA)

Menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan makanan di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata skor dari masing-masing aspek kinerja dengan skor masing-masing aspek harapan. Kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius seperti terlihat pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 2. Kuadran Kartesius

Keterangan Diagram:

- A = Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan keluarga pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun ahli gizi belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan responden sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.
- B = Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh ahli gizi, sehingga wajib untuk dipertahankan dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C = Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden, pelaksanaannya biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D = Menunjukkan faktor yang menurut responden kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.