

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dengan metode deskriptif merupakan tahapan pemecahan masalah dengan menggambarkan kondisi objek pada saat sekarang berdasarkan fakta yang ditemukan sebagaimana adanya untuk kemudian dilakukan analisis dan diinterpretasikan (Anggreni, 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka dalam setiap tahapan penelitian, mulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyajian data. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan pada penelitian dengan mengikuti kaidah keilmuan yakni konkret/empiris, objektif terukur, rasional, dan sistematis, dengan data hasil penelitian yang diperoleh berupa angka-angka serta dilakukan analisis menggunakan metode statistika (Anggreni, 2022). Penelitian metode deskriptif kuantitatif adalah suatu riset kuantitatif yang bentuk deskripsinya dengan angka atau numerik (statistik).

Variabel penelitian yang digunakan adalah tingkat kepuasan pasien berdasarkan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan hasil analisis antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan syarat responden tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Syapitri et al., 2021). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Lavalette dengan sampel penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik, ciri-ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki oleh seseorang, benda, objek, atau situasi/kondisi yang dapat menjadi pembeda antara satu dengan yang lainnya (Syapitri et al., 2021). Variabel dalam penelitian merupakan nilai yang berbeda dan bervariasi antara satu objek dengan yang lain, dimana nilai tersebut dapat diukur (Adiputra et al., 2021). Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette. Sub variabel yang digunakan untuk menggambarkan kepuasan pasien rawat jalan meliputi 5 dimensi, yakni:

- 1) Bukti fisik (*tangible*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*)

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi variabel-variabel yang diteliti secara operasional di lapangan. Definisi operasional bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data (Masturoh & Anggita, 2018). Tidak hanya sekedar menjelaskan arti variabel, definisi operasional harus menjelaskan aktivitas-aktivitas yang harus dijalankan untuk mengukur variabel-variabel tersebut serta menjelaskan cara pengamatan dan pengukuran variabel-variabel tersebut (Syapitri et al., 2021). Keberadaan definisi operasional diperlukan karena konsep, objek, atau kondisi penelitian dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda untuk setiap peneliti (Adiputra et al., 2021).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Kepuasan Pasien		Perasaan atau respon yang muncul akibat terpenuhi atau tidaknya harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien setelah menerima pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.	Kuesioner	Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2 Puas (P) = 3 Sangat Puas (SP) = 4	Jumlah skala nilai kenyataan pada item pernyataan dibagi dengan jumlah skala nilai harapan untuk dikategorikan sebagai berikut: 0,00-0,25 = Sangat Tidak Puas 0,26-0,50 = Tidak Puas	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
					0,56-0,75 = Puas	
					0,76-1,00 = Sangat Puas	
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap hal konkret dan berwujud yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien ketika mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan dari segi tampilan fisik tempat pelayanan pendaftaran, sarana dan prasarana yang tersedia, serta penampilan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Lavalette.	Kuesioner	Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2 Puas (P) = 3 Sangat Puas (SP) = 4	Jumlah skala nilai kenyataan pada item pernyataan dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) dibagi dengan jumlah skala nilai harapan untuk dikategorikan sebagai berikut: 0,00-0,25 = Sangat Tidak Puas 0,26-0,50 = Tidak Puas 0,56-0,75 = Puas 0,76-1,00 = Sangat Puas	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette dalam memberikan pelayanan yang cepat, sesuai dengan prosedur, terpercaya, dan memuaskan.	Kuesioner	Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2 Puas (P) = 3 Sangat Puas (SP) = 4	Jumlah skala nilai kenyataan pada item pernyataan dimensi keandalan (<i>reliability</i>) dibagi dengan jumlah skala nilai harapan untuk dikategorikan sebagai berikut: 0,00-0,25 = Sangat Tidak Puas 0,26-0,50 = Tidak Puas 0,56-0,75 = Puas 0,76-1,00 = Sangat Puas	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan bantuan, menangani permintaan, pertanyaan, keluhan,	Kuesioner	Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2	Jumlah skala nilai kenyataan pada item pernyataan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dibagi dengan jumlah	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
		serta masalah yang dihadapi oleh pasien di Rumah Sakit Lavalette.		Puas (P) = 3 Sangat Puas (SP) = 4	skala nilai harapan untuk dikategorikan sebagai berikut: 0,00-0,25 = Sangat Tidak Puas 0,26-0,50 = Tidak Puas 0,56-0,75 = Puas 0,76-1,00 = Sangat Puas	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap perilaku petugas pendaftaran di Rumah Sakit Lavalette berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, komunikasi efektif antara petugas dengan pasien, serta adanya kesempatan bertanya bagi pasien maupun keluarga.	Kuesioner	Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2 Puas (P) = 3 Sangat Puas (SP) = 4	Jumlah skala nilai kenyataan pada item pernyataan dimensi jaminan (<i>assurance</i>) dibagi dengan jumlah skala nilai harapan untuk dikategorikan sebagai berikut: 0,00-0,25 = Sangat Tidak Puas	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
					0,26-0,50 = Tidak Puas	
					0,56-0,75 = Puas	
					0,76-1,00 = Sangat Puas	
	Empati (<i>Empathy</i>)	Tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette dalam keramahan, kesopanan, non diskriminatif, dan memberikan perhatian atau memahami permasalahan pasien.	Kuesioner	Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2 Puas (P) = 3 Sangat Puas (SP) = 4	Jumlah skala nilai kenyataan pada item pernyataan empati (<i>empathy</i>) dibagi dengan jumlah skala nilai harapan untuk dikategorikan sebagai berikut: 0,00-0,25 = Sangat Tidak Puas 0,26-0,50 = Tidak Puas 0,56-0,75 = Puas 0,76-1,00 = Sangat Puas	Ordinal

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Masturoh & Anggita, 2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Secara sederhana, populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan elemen atau unsur yang dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette pada periode semester 1 (Januari – Juni) 2023 yakni sejumlah 110.971 pasien.

3.4.2 Sampel

Arikunto (dalam Adiputra et al., 2021) mendefinisikan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Pendapat serupa dikemukakan oleh Sugiyono (dalam Adiputra et al., 2021) bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian dengan menggunakan sampel lebih menghemat dari segi biaya, waktu, dan tenaga dibandingkan dengan penelitian menggunakan populasi (Masturoh & Anggita, 2018). Sampel harus bersifat representatif (mewakili) karena hasil penelitian dari sampel akan ditarik kesimpulan dan diberlakukan untuk populasi (Syapitri et al., 2021).

Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Lavalette pada periode semester 1 (Januari – Juni) dengan ketentuan merupakan pasien kunjungan lama rawat jalan. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* yang dilaksanakan berdasarkan faktor spontanitas atau kebetulan. Dengan artian, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat menjadi sampel penelitian asalkan dipandang cocok sebagai sumber data. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan dalam penelitian (*Margin of Error*)

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin pada populasi pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette periode semester 1 (Januari – Juni) 2023 yakni sejumlah 110.971 pasien.

$$n = \frac{110.971}{1 + 110.971 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{110.971}{1.110,71}$$

$$n = 99,90$$

$$n = 100$$

Maka diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 orang pasien yang telah menerima pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette dengan ketentuan bukan merupakan pasien kunjungan baru.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi sehingga dapat diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Seluruh pasien kunjungan lama rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette
- 2) Pasien dengan usia ≥ 17 tahun

- 3) Memiliki kemampuan membaca dan menulis
- 4) Bersedia menjadi responden penelitian

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria yang menyebabkan anggota populasi tidak dapat diambil sebagai sampel penelitian. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien kunjungan baru rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette
- 2) Pasien dengan usia ≤ 17 tahun
- 3) Pasien dengan keterbatasan dalam komunikasi
- 4) Pasien dengan keterbatasan dalam membaca dan menulis
- 5) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- 6) Pasien mengisi kuesioner dengan tidak lengkap

3.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

a. Instrumen Penelitian

Arikunto (dalam Adiputra et al., 2021) mendefinisikan instrumen sebagai alat atau fasilitas penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dengan tujuan untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan hasil sehingga mudah diolah. Ibnu Hadjar (dalam Adiputra et al., 2021) menyatakan bahwa instrumen adalah alat ukur yang digunakan untuk memperoleh informasi kuantitatif secara objektif tentang variasi sifat-sifat variabel.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pasien adaptasi dari penelitian (Azmi, 2022) berdasarkan metode SERVQUAL yang terdiri atas dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kuesioner atau angket berupa lembaran berisikan sejumlah pernyataan tertulis dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari responden terkait yang dialami dan diketahuinya (Syapitri et al., 2021). Kuesioner disebarkan kepada responden yakni pasien yang telah menerima pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette. Pengisian kuesioner diukur menggunakan skala Likert dengan

4 skala poin untuk kemudian diklasifikasikan berdasarkan hasil skor yang didapatkan.

Tabel 3.2 Skoring Skala Likert

Kategori Kepuasan	Skala Likert
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Puas (P)	3
Sangat Puas (SP)	4

b. Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan data yang dihasilkan berupa data kuantitatif. Lembar kuesioner diberikan langsung kepada responden untuk kemudian diisi sesuai dengan butir-butir pernyataan yang tersedia. Peneliti memberikan petunjuk tata cara pengisian sebelum responden melakukan pengisian pada kuesioner.

3.6 Manajemen Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jenis data berupa angka atau numerik berskala ordinal yang diperoleh dari hasil kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette. Jenis data yang diperoleh kemudian dianalisis menjadi bentuk deskriptif kuantitatif.

3.6.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber data penelitian (Masturoh & Anggita, 2018). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada responden terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumber data penelitian langsung. Data sekunder dapat diperoleh melalui dokumen dan publikasi berupa jurnal, laporan, lembaga, situs, *website*, buku, dan lain sebagainya dalam bentuk jadi yang tidak memerlukan lagi proses pengukuran secara langsung (Masturoh & Anggita, 2018). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette periode semester 1 (Januari – Juli) 2023, literatur, dan penelitian terdahulu yang relevan.

3.6.2 Teknik Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, peneliti harus melalui tahapan pengolahan data untuk mengubah data mentah menjadi informasi. Tahapan dalam pengolahan data diantaranya meliputi:

a. Penyuntingan (*Editing*)

Kegiatan pemeriksaan data yang telah dikumpulkan oleh responden untuk mengecek kelengkapan data pada kuesioner penelitian agar didapatkan data sesuai dengan kebutuhan peneliti.

b. Pengkodean (*Coding*)

Pemberian kode angka pada beberapa kategori untuk memberikan identitas data dengan tujuan memudahkan peneliti dalam proses pengolahan data.

c. Pemberian Skor Data (*Data Scoring*)

Kegiatan pemberian skor pada kuesioner yang telah diisi oleh responden.

d. Memasukkan Data (*Data Entry*)

Memasukkan data ke dalam software SPSS untuk kemudian dilakukan analisis data.

e. *Cleaning Data*

Tahapan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan ke dalam *software* untuk mengetahui ada atau tidaknya kesalahan pada data yang telah dimasukkan.

f. Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan

Menginterpretasikan data menjadi sebuah informasi sehingga memungkinkan untuk dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

3.6.3 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan analisis data dilakukan secara *univariat* untuk memberikan gambaran atau deskripsi tingkat kepuasan pasien berdasarkan metode SERVQUAL pada pasien di Rumah Sakit Lavalette yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan urutan langkah sebagai berikut:

- a. Menjumlahkan hasil skala kuesioner pada item pernyataan harapan dari keseluruhan responden.
- b. Menjumlahkan hasil skala kuesioner pada item pernyataan kenyataan dari keseluruhan responden.
- c. Membagi jumlah nilai kenyataan pada item pernyataan tersebut dengan jumlah nilai harapan.
- d. Mengkategorikan hasil bagi ke dalam rentang skala klasifikasi kepuasan pasien pada tabel di bawah ini.

$$\text{Kepuasan Pasien} = \text{Nilai Kenyataan} / \text{Nilai Harapan}$$

Tabel 3.3 Rentang Skala Klasifikasi Kepuasan Pasien

Rentang Nilai	Kategori Kepuasan
0,00 – 0,25	Sangat Tidak Puas
0,26 – 0,50	Tidak Puas
0,56 – 0,75	Puas
0,76 – 1,00	Sangat Puas

3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Lavalette Jl. W.R. Supratman No.10, Rampal Celaket, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

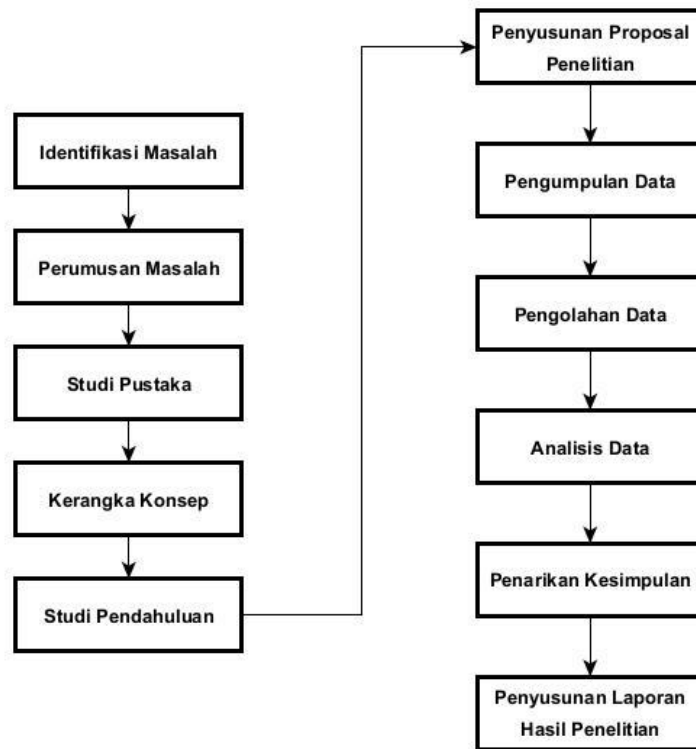
3.7.2 Jadwal Penelitian

Adapun rincian jadwal pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Rincian Waktu Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	2023					2024				
	Agt	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
Identifikasi Masalah	■									
Pengajuan Judul Penelitian	■									
Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■					
Studi Pendahuluan	■									
Seminar Proposal					■					
Revisi Proposal					■	■				
Pengurusan Perizinan Penelitian						■				
Pengumpulan Data						■	■			
Pengolahan Data Penelitian						■	■			
Analisis Data Penelitian						■	■	■	■	■
Penyusunan Laporan Penelitian						■	■	■	■	■
Seminar Hasil Penelitian										■

3.8 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.9 Etika Penelitian

Menurut Hidayat (dalam Aprillia, 2023) etika penelitian yang perlu diperhatikan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan adalah sebagai berikut:

a. *Informed consent*

Informed consent adalah lembar persetujuan yang berisi penjelasan kepada responden mengenai penelitian meliputi tujuan, tata cara penelitian, manfaat, dan risiko penelitian yang mungkin terjadi. Responden yang bersedia kemudian mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

b. Anonimitas

Nama responden penelitian tidak ditulis atau dicantumkan oleh peneliti melainkan hanya diberi kode untuk menjaga kerahasiaan identitas responden.

c. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti wajib menjaga kerahasiaan identitas dan hasil jawaban dari responden. Peneliti menjelaskan bahwa seluruh data dan jawaban penelitian hanya dapat dilihat oleh peneliti.

d. Sukarela

Penelitian bersifat sukarela sehingga tidak ada unsur paksaan dari peneliti untuk ketersediaan menjadi responden.