

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif korelasional yaitu untuk menggambarkan karakteristik mutu pelayanan dan kepuasan pasien serta menentukan hubungan antara keduanya tanpa melakukan manipulasi. Pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari korelasi antara faktor risiko dengan efek, dengan cara observasi atau pengumpulan data dilakukan sekaligus pada satu waktu. (*point time approach*).

#### **3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang diteliti, untuk kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu dimensi mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang terdiri atas dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### 3.2.2 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
1.	Dimensi Mutu Pelayanan (1) Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ); (2) Keandalan ( <i>reliability</i> ); (3) Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ); (4) Jaminan ( <i>assurance</i> ) dan; (5) Empati ( <i>empathy</i> )).	(1) <i>Tangible</i> : bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi penyediaan fasilitas yang digunakan dan juga penampilan petugas. (2) <i>Reliability</i> : Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kehendak dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. (3) <i>Responsiveness</i> : bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap yang diperoleh sama atau melebihi harapan. (4) <i>Assurance</i> : Bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Kuesioner	Dengan skor Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Kurang Setuju = 2 Tidak Setuju = 1	Ordinal

		dipercaya. (5) <i>Empathy</i> : bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan di dalam melakukan komunikasi dan hubungan antar personal yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan.				
2.	Kepuasan Pasien	Terpenuhinya harapan pasien dalam membeli jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien.	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Kuesioner	Dengan skor Sangat puas = 4 Puas = 3 Kurang Puas = 2 Tidak Puas = 1	Ordinal

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi penelitian merujuk pada kelompok individu atau objek yang menjadi fokus penelitian dengan hasil yang diperoleh dapat digeneralisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu. Dalam penelitian ini populasi penelitian dapat mencakup:

- a. Populasi Target: Pasien rawat jalan yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu.
- b. Populasi Unit Analisis: Pasien yang aktif menggunakan layanan rawat jalan di Puskesmas Batu selama periode penelitian.

Berdasarkan data puskesmas, rata-rata kunjungan pasien pada bulan September – November adalah sebanyak 2.451 Orang.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Batasan Kesalahan (10%)

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

$$n = \frac{2.451}{1 + 2.451 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.451}{1 + 2.451 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.451}{1 + 24,51}$$

$$n = \frac{2.451}{25,51}$$

$$n = 96,0$$

$$n = 96 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 100 pasien.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, serta pendapat seseorang atau suatu gejala sosial. Hasil dari pengukuran dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien nantinya akan dinilai (*scoring*) berdasarkan hasil dari kategori yang telah ditentukan, diantara adalah sebagai berikut:

a. Kategori Jawaban Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

1. Tidak Setuju = 1
2. Kurang Setuju = 2
3. Setuju = 3
4. Sangat Setuju = 4

a) Bukti Fisik (*Tangible*)

Setelah data hasil penilaian dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 4 kategori jawaban dan 5 pernyataan. Nilai terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20, dengan interval sebesar 7. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi :  $4 \times 5 = 20$
- Nilai terendah :  $1 \times 5 = 5$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{20 - 5}{2}$$

$$\text{Interval} = \frac{15}{2}$$

$$\text{Interval} = 7,5 \approx 7$$

Kategori Dimensi Mutu Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

- Tidak Setuju : 5-12
- Setuju : 13-20

b) Keandalan (*Reliability*)

Setelah data hasil penilaian dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 4 kategori jawaban dan 5 pernyataan. Nilai

terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20, dengan interval sebesar 7. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi :  $4 \times 5 = 20$
- Nilai terendah :  $1 \times 5 = 5$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{20 - 5}{2}$$

$$\text{Interval} = \frac{15}{2}$$

$$\text{Interval} = 7,5 \approx 7$$

Kategori Dimensi Mutu Pelayanan Kehandalan  
(*Reliability*)

- Tidak Setuju : 5-12
- Setuju : 13-20

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setelah data hasil penilaian dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 4 kategori jawaban dan 6 pernyataan tentang dimensi kehandalan (*reliability*). Nilai terendah adalah 6 dan skor tertinggi adalah 24, dengan interval sebesar 9. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi :  $4 \times 6 = 24$
- Nilai terendah :  $1 \times 6 = 6$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{24-6}{2}$$

$$\text{Interval} = \frac{18}{2}$$

$$\text{Interval} = 9$$

Kategori Dimensi Mutu Pelayanan Kehandalan  
(*Reliability*)

- Tidak Setuju : 6-15
- Setuju : 16-24

d) Jaminan (*Assurance*)

Setelah data hasil penilaian dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 4 kategori jawaban dan 5 pernyataan. Nilai terendah adalah 5 dan skor tertinggi adalah 20, dengan interval sebesar 7. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi :  $4 \times 5 = 20$
- Nilai terendah :  $1 \times 5 = 5$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{20-5}{2}$$

$$\text{Interval} = \frac{15}{2}$$

$$\text{Interval} = 7,5 \approx 7$$

Kategori Dimensi Mutu Pelayanan Jaminan  
(*Assurance*)

- Tidak Setuju : 5-12
- Setuju : 13-20

e) Empati (*Empathy*)

Setelah data hasil penilaian dimensi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh, maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori. Pengelompokkan dilakukan berdasarkan 4 kategori jawaban dan 6 pernyataan tentang dimensi kehandalan (*reliability*). Nilai terendah adalah 6 dan skor tertinggi adalah 24, dengan interval sebesar 9. Perhitungan adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi :  $4 \times 6 = 24$
- Nilai terendah :  $1 \times 6 = 6$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{24 - 6}{2}$$

$$\text{Interval} = \frac{18}{2}$$

$$\text{Interval} = 9$$

Kategori Dimensi Mutu Pelayanan Empati  
(*Empathy*)

- Tidak Setuju : 6-15
- Setuju : 16-24

b. Kategori Jawaban Kepuasan Pasien

1. Tidak Puas = 1
2. Kurang Puas = 2
3. Puas = 3
4. Sangat Puas = 4

Setelah data hasil penilaian kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan dari kuesioner telah diperoleh,

maka data akan dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori yaitu adalah sebagai berikut:

- Sangat Puas dan Puas = Puas
- Kurang Puas dan Tidak Puas = Tidak Puas

### **3.3.3 Teknik Sampling**

Dalam penelitian ini pemilihan sampel dilakukan dengan teknik sampling kuota, yaitu penentuan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan serta hanya individu yang memenuhi syarat dan bersedia mengisi kuesioner sampling (Sugiyono, 2019). Peneliti juga menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam mengambil sampel.

a. Kriteria Inklusi:

1. Pasien di Puskesmas Batu yang sedang menunggu di bagian pendaftaran
2. Berusia 18-62 tahun
3. Pasien mampu membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

b. Kriteria Eksklusi:

1. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis
2. Pasien yang memiliki kondisi gangguan kejiwaan
3. Pasien berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, dan tuna daksa)

## **3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data**

### **3.4.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat bantu untuk mengukur variabel yang akan diteliti dimana sebelumnya variabel tersebut telah ditentukan oleh peneliti (Zakariah et al., 2020). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk mengukur dimensi mutu pelayanan TPPRJ dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batu. Sebelum instrumen digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas instrument dilakukan untuk menguji kesahihan instrumen.

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini instrumen akan diuji tingkat kevalidannya sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan. Uji validitas yang digunakan adalah *Pearson* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Kevalidan instrumen dapat diketahui dengan membandingkan nilai r-tabel dan r-hitung (*Pearson Correlation*). Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid
2. Jika  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$  maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Nilai r-tabel merupakan sebuah konstanta yang dilihat pada kolom df (*degree freedom*) dengan rumus  $df = N - 2$  dimana N adalah jumlah sampel. Sedangkan r-hitung ditentukan dengan melihat pada baris pearson.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan angka korelasi 0,6. Adapun kriteria pengujian instrumen sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,6$  maka instrumen dikatakan reliabel

2. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka instrumen dikatakan reliabel

### 3.4.2 Pengumpulan Data

- a. Jenis data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan bentuk data berupa angka numerik, karena data yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Data kuantitatif dalam penelitian ini didapatkan dari hasil perhitungan dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien.

- b. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi atau wawancara. Dalam penelitian data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden berupa pertanyaan mengenai dimensi mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien di Puskesmas Batu.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, Lembaga, dan laporan lainnya. data sekunder. Dalam penelitian ini berupa data kunjungan pasien sebagai informasi untuk populasi dan sampel yang didapat dari laporan kunjungan pasien di Puskesmas Batu.

### 3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

#### 3.5.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS. Tahapan dalam pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut:

a. Tahap *Editing*

Pada tahapan *editing*, peneliti melakukan *cross-check* pertanyaan pada kuesioner yang akan disebarkan kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batu. Tahap ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan *input* pertanyaan pada lembar kuesioner.

b. Tahap *Coding*

Pada tahapan *coding*, penulis mengklasifikasikan pertanyaan yang terdapat di kuesioner dengan jawaban responden dalam bentuk angka. Kodefikasi pertanyaan dan jawaban ini bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data hasil penelitian. Adapun kodefikasi pertanyaan dan jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Coding Pernyataan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) Mutu Pelayanan TPPRJ

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	T1
Pertanyaan 2	T2
Pertanyaan 3	T3
Pertanyaan 4	T4
Pertanyaan 5	T5

Tabel 3. 3 *Coding* Pernyataan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Mutu Pelayanan TPPRJ

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	Ra1
Pertanyaan 2	Ra2
Pertanyaan 3	Ra3
Pertanyaan 4	Ra4
Pertanyaan 5	Ra5

Tabel 3. 4 *Coding* Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Mutu Pelayanan TPPRJ

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	Re1
Pertanyaan 2	Re2
Pertanyaan 3	Re3
Pertanyaan 4	Re4
Pertanyaan 5	Re5
Pertanyaan 6	Re6

Tabel 3. 5 *Coding* Pernyataan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Mutu Pelayanan TPPRJ

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	A1
Pertanyaan 2	A2
Pertanyaan 3	A3
Pertanyaan 4	A4
Pertanyaan 5	A5

Tabel 3. 6 *Coding* Pernyataan Dimensi Empati (*Empathy*) Mutu Pelayanan TPPRJ

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	E1

Pertanyaan 2	E2
Pertanyaan 3	E3
Pertanyaan 4	E4
Pertanyaan 5	E5
Pertanyaan 6	E6

Tabel 3. 7 *Coding* Pertanyaan Kepuasan Pasien

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	P1

Tabel 3. 8 *Coding* Jawaban Dimensi Mutu Pelayanan TPPRJ

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Baik	4
Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Tabel 3. 9 *Coding* Jawaban Kepuasan Kepuasan

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Puas	4
Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

c. Tahap *Entry*

Pada tahapan *entry*, jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dalam bentuk angka. Hasil dari pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariat dan bivariat.

d. Tahap *Cleaning*

Pada tahapan *cleaning*, melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan *entry* hasil responden.

### 3.5.2 Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada setiap variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, terdapat 2 variabel yang akan diteliti yaitu variabel *independent* (dimensi mutu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)), dan variabel *dependent* (kepuasan pasien).

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hipotesis kedua variabel dalam penelitian. Pada penelitian ini akan dilakukan uji *Chi-Square* untuk mengetahui adanya hubungan pengaruh antara variabel *independent* dan variabel *dependent*. Dalam uji *Chi-Square* terdapat tingkat kepercayaan sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun ketentuan dari uji *Chi-Square* adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $p \text{ value} \leq 0,05$ ,  $H_0$  ditolak maka terdapat pengaruh yang signifikan.
2. Apabila  $p \text{ value} \geq 0,05$ ,  $H_0$  diterima maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

## 3.6 Jadwal Penelitian

### 3.6.1 Lokasi Penelitian

- a. Waktu : Desember 2023
- b. Lokasi : Puskesmas Batu Kota Batu

### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 10 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	2023					2024		
		Agu	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Mar	Mei
1.	Identifikasi Masalah	■							
2.	Pengajuan Judul		■						
3.	Penyusunan Proposal		■	■	■	■			
4.	Seminar Proposal					■			
5.	Pengurusan Izin					■			
6.	Pengambilan Data						■		
7.	Pengolahan Data						■	■	
8.	Analisis Data						■	■	
9.	Penyusunan Laporan							■	■
10.	Seminar Hasil							■	■

### 3.7 Tahap Penelitian

- a. Menguraikan masalah penelitian dalam latar belakang penelitian, kemudian dirumuskan dalam bentuk pernyataan penelitian. Selanjutnya menyusun tujuan penelitian mengacu pada uraian dan rumusan masalah pada latar belakang penelitian tersebut.
- b. Melakukan telaah Pustaka dengan mencari teori dan materi-materi terkait topik penelitian serta menyusunnya ke dalam tinjauan Pustaka. Tinjauan Pustaka disusun sebagai landasan penyusunan kerangka konsep penelitian.
- c. Menyusun hipotesis sebagai dugaan sementara yang nanti akan dibuktikan kebenarannya melalui uji statistik.

- d. Menentukan desain penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian.
- e. Menentukan populasi dan sampel, cara pemilihan sampel, serta menghitung besar sampel.
- f. Menyusun instrumen penelitian dan cara pengumpulan data.
- g. Menentukan variabel penelitian, definisi operasional, cara ukur, skala ukur, dan hasil ukur variabel penelitian.
- h. Menyusun jadwal dari mulai tahap persiapan, pelaksanaan dan penyusunan laporan, serta menyusun biaya penelitian yang diperlukan selama penelitian.
- i. Mempersiapkan teknis administrasi seperti mengurus perizinan ke kesbangpol dan dinas kesehatan.
- j. Melaksanakan penelitian dalam tahap pengumpulan data baik melalui wawancara ataupun melalui observasi sesuai dengan perencanaan
- k. Melaksanakan pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan
- l. Menyusun hasil dan pembahasan penelitian dalam laporan akhir penelitian
- m. Melakukan desiminasi penelitian melalui forum seminar hasil penelitian.