

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. *Cross Sectional* adalah penelitian dimana peneliti mengukur/ mengobservasi data variabel independen dan dependen hanya sekali pada satu waktu. Pendekatan ini menganalisis hubungan satu variabel dengan variabel lain pada populasi yang diteliti, menguji keberlakuan suatu model atau rumusan hipotesis serta tingkat perbedaan di antara kelompok sampling pada satu titik waktu tertentu (Nurdini, 2006). Dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana hubungan dimensi kepuasan pasien dengan kepuasan di Puskesmas Palang.

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

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

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu dimensi mutu pelayanan pendaftaran yang terdiri atas dimensi reliabilitas

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*).

## 2. 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 |
|--|---------------------------------------|--|--|-----------|--|------------|
| <b>Variabel Bebas : Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran</b> |                                       |  |  |           |  |            |
| 1.   | Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )   | Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kehendak, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan memuaskan.     | Kuesioner dengan pengukuran skala likert | Kuesioner | Dengan skor:<br>Sangat Baik = 4<br>Baik = 3<br>Kurang Baik = 2<br>Tidak Baik = 1 | Ordinal    |
| 2.   | Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) | Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap. | Kuesioner dengan pengukuran skala likert | Kuesioner | Dengan skor<br>Sangat Baik = 4<br>Baik = 3<br>Kurang Baik = 2<br>Tidak Baik = 1  | Ordinal    |

|    |                                       |  |  |           |   |         |
|----|---------------------------------------|--|--|-----------|---|---------|
| 3. | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> )       | Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi jaminan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.   | Kuesioner dengan pengukuran skala likert | Kuesioner | Dengan skor<br>Sangat Baik = 4<br>Baik = 3<br>Kurang Baik = 2<br>Tidak Baik = 1 | Ordinal |
| 4. | Perhatian<br>( <i>Empathy</i> )       | Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi dan hubungan antar personal yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pasien. | Kuesioner dengan pengukuran skala likert | Kuesioner | Dengan skor<br>Sangat Baik = 4<br>Baik = 3<br>Kurang Baik = 2<br>Tidak Baik = 1 | Ordinal |
| 5. | Bukti Langsung<br>( <i>Tangible</i> ) | Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi ketersediaan fasilitas yang digunakan dan penampilan, serta kerapian petugas.  | Kuesioner dengan pengukuran skala likert | Kuesioner | Dengan skor<br>Sangat Baik = 4<br>Baik = 3<br>Kurang Baik = 2<br>Tidak Baik = 1 | Ordinal |

---

**Variabel Terikat : Kepuasan Pasien**

---

|    |                 |  |  |           |   |         |
|----|-----------------|--|--|-----------|---|---------|
| 1. | Kepuasan pasien | Terpenuhinya harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan berupa jasa yang dapat | Kuesioner dengan pengukuran skala likert | Kuesioner | Dengan skor<br>Sangat Puas = 4<br>Puas = 3<br>Kurang Puas = 2 | Ordinal |
|----|-----------------|--|--|-----------|---|---------|

---

---

menimbulkan  
rasa puas.

Tidak Puas = 1

---

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Hernaeny (2021), populasi adalah sekumpulan individu atau objek yang berada pada suatu wilayah dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Palang. Berdasarkan data puskesmas, rata-rata kunjungan pasien pada bulan September-November adalah sebanyak 2.457 pasien.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Hernaeny (2021), sampel merupakan perwakilan atau bagian dari sebuah populasi yang telah dihilangkan dengan metode tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Palang yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

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

Gambar 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Batas Kesalahan (10%)

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

$$n = \frac{2457}{1 + 2457(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2457}{1 + 2457 (0,01)}$$

$$n = \frac{2457}{1 + 24,57}$$

$$n = \frac{2457}{25,57}$$

$$n = 96,08$$

$$n = 96$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 96 pasien.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, dimana pengambilan sampel ini dilakukan dengan pengambilan responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat penelitian terjadi (Notoatmojo, 2012), serta dimana hanya individu yang memenuhi syarat dan bersedia mengisi kuesioner sampling. Peneliti juga menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam mengambil sampel.

Kriteria inklusi:

1. Pasien di Puskesmas Palang yang sedang menunggu di bagian pendaftaran
2. Berusia 18-53 tahun
3. Pasien mampu membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

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**

Menurut Nasution (2016) instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini alat ukur atau instrumen yang digunakan yaitu kuesioner.

#### **3.4.2 Cara Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan skala likert, Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial (Saputra, 2017). Selanjutnya nantinya menggunakan *scoring*/nilai berbutir dari jawaban berkisar antara:

1. Untuk kuesioner dimensi mutu pelayanan pendaftaran
  - a. Tidak baik = 1

- b. Kurang baik = 2
- c. Baik = 3
- d. Sangat baik = 4

### 3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.5.1 Teknik Pengolahan

Pada penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan *Microsoft Excel* dan SPSS. Tahapan pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut:

##### 1. Tahap *Editing*

Pada tahapan *editing* ini, peneliti melakukan *cross-check* pertanyaan pada kuesioner yang akan disebarkan kepada pasien di tempat pendaftaran pasien. Pada tahapan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan *input* pertanyaan di pada lembar kuesioner.

##### 2. Tahap *Coding*

Pada tahapan *coding* ini, 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 Pertanyaan Dimensi Mutu Pelayanan

| Pertanyaan   | Kode |
|--------------|------|
| Pertanyaan 1 | P1   |

---

|              |    |
|--------------|----|
| Pertanyaan 2 | P2 |
| Pertanyaan 3 | P3 |
| Pertanyaan 4 | P4 |
| Pertanyaan 5 | P5 |

---

Tabel 3.3 Coding Pertanyaan Kepuasan Pasien

| <b>Pertanyaan</b> | <b>Kode</b> |
|-------------------|-------------|
| Pertanyaan 1      | P1          |
| Pertanyaan 2      | P2          |
| Pertanyaan 3      | P3          |
| Pertanyaan 4      | P4          |
| Pertanyaan 5      | P5          |
| Pertanyaan 6      | P6          |
| Pertanyaan 7      | P7          |
| Pertanyaan 8      | P8          |
| Pertanyaan 9      | P9          |
| Pertanyaan 10     | P10         |
| Pertanyaan 11     | P11         |
| Pertanyaan 12     | P12         |
| Pertanyaan 13     | P13         |
| Pertanyaan 14     | P14         |
| Pertanyaan 15     | P15         |
| Pertanyaan 16     | P16         |
| Pertanyaan 17     | P17         |
| Pertanyaan 18     | P18         |
| Pertanyaan 19     | P19         |
| Pertanyaan 20     | P20         |
| Pertanyaan 21     | P21         |
| Pertanyaan 22     | P22         |

---

|               |     |
|---------------|-----|
| Pertanyaan 23 | P23 |
| Pertanyaan 24 | P24 |
| Pertanyaan 25 | P25 |

---

Tabel 3.4 Coding Jawaban Dimensi Mutu Pelayanan

| Kategori Jawaban | Nilai |
|------------------|-------|
| Sangat Baik      | 4     |
| Baik             | 3     |
| Kurang Baik      | 2     |
| Tidak Baik       | 1     |

---

Tabel 3.5 Coding Jawaban Kepuasan Pasien

| Kategori Jawaban | Nilai |
|------------------|-------|
| Sangat Puas      | 4     |
| Puas             | 3     |
| Kurang Puas      | 2     |
| Tidak Puas       | 1     |

---

### 3. Tahap *Entry*

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

### 4. Tahap *Cleaning*

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

### **3.5.2 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Uji Instrumen**

- a. Menurut Priyatno (2014:51) uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden.
- b. Menurut Priyatno (2014:64) uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner.

Menurut Sekaran (1992) dalam Priyatno (2014:64), cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dapat dipercaya.

#### **2. Uji Asumsi Klasik**

##### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas merupakan proses pengujian data yang dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, pada dasarnya data yang digunakan untuk

penelitian sebaiknya berdistribusi secara normal, uji ini dilakukan supaya data yang berdistribusi secara normal mampu untuk mewakili populasi dalam penelitian (Priyatno, 2010). Pengujian normalitas dilakukan dengan uji kolmogorov smirnov satu arah. Kesimpulan didapatkan dengan kriteria apabila signifikan  $> 0,05$  artinya data tersebut berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui model regresi dalam penelitian terdapat korelasi/hubungan antar variabel bebas atau tidak (Supriyadi, dkk, 2017). Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan melihat korelasi periode tertentu ( $t$ ) dengan periode sebelumnya ( $t-1$ ). Identifikasi multikolinieritas pada data didasarkan pada VIF (Tolerance and Inflation Factor).

a) Jika nilai Tolerance  $> 0,1$  atau VIF  $< 10$ , maka dapat dinyatakan tidak terdapat multikolinearitas.

b) Jika nilai Tolerance  $< 0,1$  atau VIF  $> 10$ , maka dapat dinyatakan terdapat multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan *variance* dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya, jika *variance* dari nilai

residual bernilai tetap maka data tersebut dikatakan homoskedastisitas, jika *variance* dari nilai residual berbeda maka data tersebut dikatakan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glejser, yang dimana mengkorelasikan nilai absolute residual dengan variabel dalam penelitian. Jika probabilitas signifikan  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. (Heri, 2022)

## 2. Uji Regresi Linier Berganda

Suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Ridwan, 2008). Teknik analisis regresi berganda ini dipergunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun model yang digunakan adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$  = Koefisien Regresi Variabel 1,2,3,4,5

$X_{1,2,3,4,5}$  = *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*

$\varepsilon$  = Error term

### 3. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik F, uji statistik t dan koefisien determinasi.

#### a. Uji F

Menurut Kuncoro (2009), uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

##### 1) Merumuskan hipotesis.

H<sub>0</sub> : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

H<sub>a</sub> : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

a) Menetapkan besarnya nilai *level of significance* yaitu sebesar 0,05.

##### b) Mengambil Keputusan (dengan nilai signifikansi)

(1) Jika nilai signifikansi > dari pada 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.

(2) Jika nilai signifikansi < daripada 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.

#### b. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Widjarjono, 2010).

##### 1) Merumuskan hipotesis

H0 : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

Ha : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

2) Menetapkan besarnya *level of significance* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05.

3) Mengambil keputusan (dengan nilai signifikansi)

a) Jika nilai signifikansi  $>$  dari pada 0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

b) Jika nilai signifikansi  $<$  daripada 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

#### 4. Koefisien Determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R Square* (Ghozali, 2016).

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai *adjusted R<sup>2</sup>* pada tabel *Model Summary*. Menurut Ghozali (2016) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya jika



### **3.7 Tahapan Penelitian**

#### **1. Studi Pendahuluan**

Peneliti terlebih dahulu melakukan studi pendahuluan pada lahan penelitian yaitu di Puskesmas Palang untuk mengetahui kondisi lahan dan masalah yang ada pada lahan penelitian.

#### **2. Identifikasi Masalah**

Suatu kesenjangan yang ditemukan pada lahan diidentifikasi sebagai permasalahan oleh peneliti. Masalah tersebut merupakan latar belakang penelitian ini dilakukan.

#### **3. Pengumpulan data**

##### **a. Data Sekunder**

Pengumpulan data sekunder dilakukan oleh peneliti untuk menentukan jumlah sampel. Pengumpulan data sekunder diawali dengan pengajuan surat izin penelitian.

##### **b. Data Primer**

Pengumpulan data primer pada penelitian ini diawali dengan penyusunan kuesioner sebagai alat atau instrumen penelitian. Kemudian dilakukan penentuan sampel atau jumlah responden yang diperlukan.

#### **4. Penyebaran kuesioner**

Setelah kuesioner selesai disusun dan dinyatakan valid maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian yang telah ditentukan.

5. Pengolahan data.

6. Peneliti melakukan analisis data.