

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subyek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan menggambarkan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, perhitungan data, hingga menampilkan hasil data. Metode yang digunakan pada penelitian ini 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, 2012). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daha Husada Kediri pada bulan Agustus pasien berjumlah 4021 pasien.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Sampel pada penelitian ini adalah bagian

dari populasi pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Daha Husada Kediri. Menghitung jumlah sampel di Rumah Sakit Daha Husada Kediri menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan :

N : Populasi

n : Jumlah Sampel

e : Batas toleransi kesalahan 10%

Hasil perhitungan pada bulan Agustus :

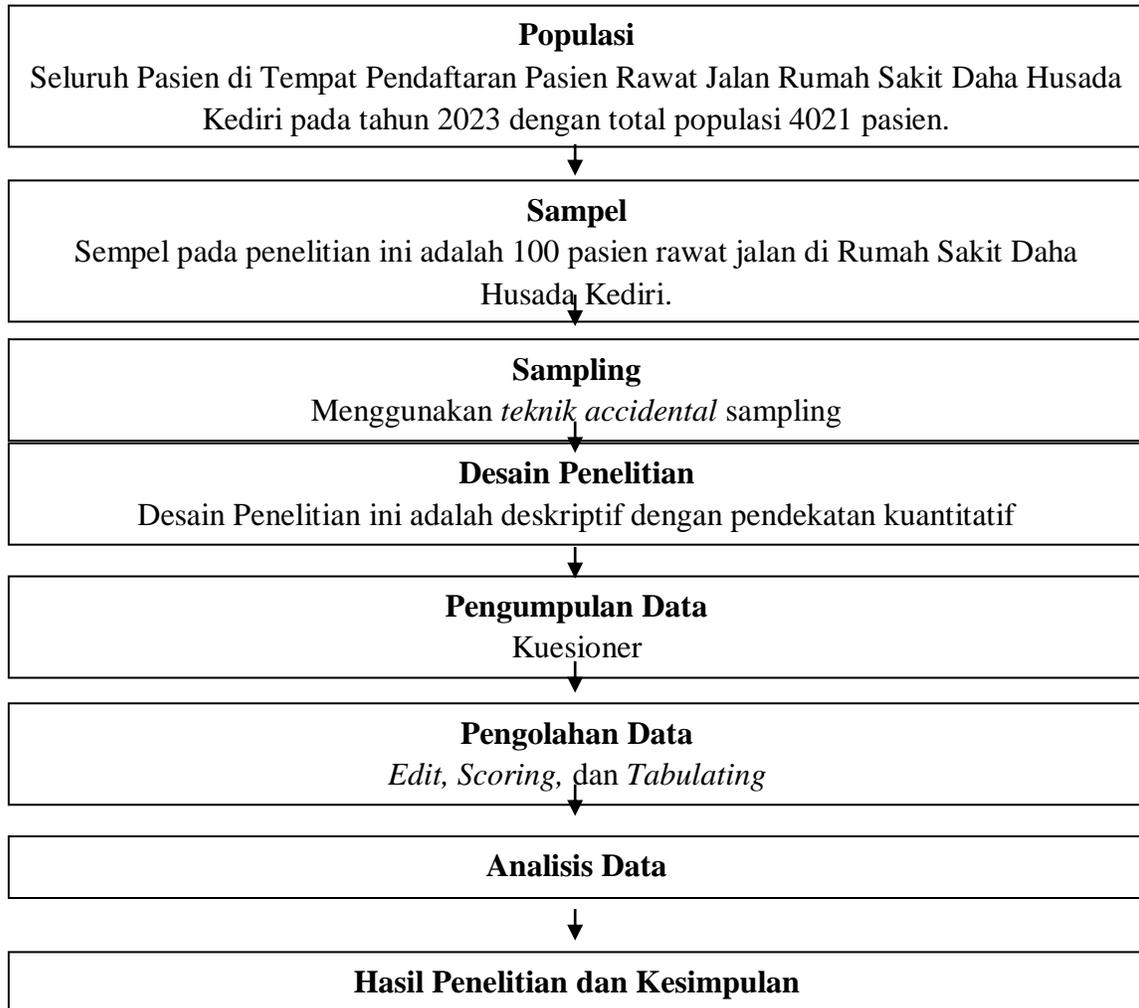
$$\begin{aligned}n &= \frac{4021}{1 + 4021(0,1)^2} \\n &= \frac{4021}{41,21} \\&= 97,57 = 98 \text{ responden} \\&= 100 \text{ responden}\end{aligned}$$

Pada data yang dihitung menggunakan rumus slovin, sehingga jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 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 (Notoatmodjo, 2012). Sampel untuk penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Daha Husada Kediri 2023.

3.3 Kerangka Kerja



Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di TPRR Rumah Sakit Paru Dungus Madiun

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu objek, sifat, nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Purwanto, 2019). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang ditinjau dari lima dimensi, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty*, dan *Assurance*.

3.4.2 Definisi Penelitian

Definisi operasional adalah batasan dan cara pengukuran variabel yang akan diteliti oleh peneliti (Purwanto, 2019).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Kepuasan Pasien	Perasaan puas pasien terhadap harapan dan kenyataan pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daha Husada Kediri menggunakan metode 5 dimensi <i>Service Quality</i> meliputi : 1. <i>Tangibles</i> atau Tampilan Fisik adalah kemampuan menunjukkan daya tarik dari segi tampilan fisik tempat pendaftaran, perlengkapan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan. 2. <i>Reliability</i> atau Kehandalan adalah	Kuesioner	Sangat Puas (SP) = Skor 4 Puas (P) = Skor 3 Tidak Puas (TP) = Skor 2 Sangat Tidak Puas (STP) = Skor 1	Ordinal

		<p>kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanann yang cepat dan sesuai dengan prosedur dimana pelayanan yang diberikan konsistensi dan dapat dipercaya</p> <p>3. <i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan adalah kemampuan dan kemauan petugas pendaftaran membantu dan merespon permintaan pasien.</p> <p>4. <i>Assurance</i> 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</p> <p>5. <i>Empathy</i> atau Kepedulian adalah kemampuan petugas pendaftaran dalam memahami masalah dan memberikan perhatian serta dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh pasien</p>			
--	--	--	--	--	--

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Pengumpulan Data

3.5.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari sumber data di lapangan, tidak melalui perantara (Nugraha, 2021). Data primer sering disebut dengan data asli yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung. Data primer dari penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang di sebar kepada responden di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berupa informasi pelayanan yang diharapkan oleh responden dengan yang diterima oleh responden di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Daha Husada Kediri.

3.5.1.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari institusi yang mengumpulkan data, sehingga tidak berasal langsung dari sumber data yaitu subjek yang diteliti Data sekunder yang didapat didalam penelitian ini adalah berupa data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daha Husada pada bulan Agustus tahun 2023.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada Penelitian ini menggunakan instrument kuesioner dengan pengumpulan data berupa data kuantitatif. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir - formulir yang berisi pertanyaan yang akan dilakukan pengisian oleh beberapa responden untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisa oleh pihak yang memiliki tujuan tertentu, selain itu kuesioner juga merupakan salah satu teknik yang sering digunakan untuk melakukan penilaian terhadap barang atau aktivitas jasa yang sedang berjalan (Cahyo,

2019). Dimana teknik pengumpulannya yaitu dengan membagikan lembar kuesioner langsung kepada responden untuk diisi dan sebelum mengisi kuesioner responden diberikan pengarahan cara pengisian kuesioner oleh peneliti

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya akan jauh baik sehingga lebih mudah diolah (Notoatmodjo, 2012). Instrumen penelitian ini dilakukan dengan pemberian skor dalam mengukur variabel yang diteliti berdasarkan definisi operasional. Kemudian akan dikembangkan menjadi instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan metode *service quality* (Servqual), dimana tingkat kepuasan pasien akan dinilai menurut dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* dengan beberapa pertanyaan yang disebar kepada pasien yang telah selesai mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Daha Husada Kediri. Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala *Likert*.

3.7 Manajemen Data

3.7.1 Pengolahan Data

1. *Edit*

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

2. *Scoring*

Scoring adalah kegiatan pemberian nilai atau score pada instrumen yang telah diisi responden untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam

penelitian ini, peneliti memberikan nilai berdasarkan tingkatan jawaban yang telah diperoleh dari responden yaitu :

- a. Untuk jawaban sangat puas diberi skor 4
- b. Untuk jawaban puas diberi skor 3
- c. Untuk jawaban tidak puas diberi skor 2
- d. Untuk jawaban sangat tidak puas diberi skor 1

3. *Tabulating*

Tabulating adalah pengisian kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai jawaban yang diberikan responden dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan ini dilakukan dengan cara menghitung persentase masing – masing dari indikator dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Empaty, dan Assurance*) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010) :

$$\Sigma = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

3.7.2 Analisis Data

Analisis pada penelitian ini, data akan dianalisis dengan tujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tentang ringkasan data serta karakteristik. Data ini dianalisis secara deskriptif yaitu menggunakan format jawaban skala *likert*, dimana pasien menjawab dalam berbagai tingkat jawaban. Setiap jawaban diberi nilai dengan ketentuan : Skor 4 sangat puas, Skor 3 puas, Skor 2 tidak puas , Skor 1 sangat tidak puas. Kriteria interpretasi skor menurut skala *Likert* dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Pengukuran Tingkat Kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skor
1.	Sangat Tidak Puas	0 – 25%
2.	Tidak Puas	26 – 50%
3.	Puas	51 – 75%
4.	Sangat Puas	76 – 100%

3.8 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 kuesioner, peneliti menjelaskan secara rinci dan jelas maksud dan tujuan dari pengisian kuesioner 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 kuesioner 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

3.9 Jadwal Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Daha Husada Kediri

3.9.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2023 hingga bulan Februari tahun 2024

Tabel 3. 3 Rincian Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2023					2024				
		Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Identifikasi Masalah	■									
2.	Pengajuan Judul	■									
3.	Penyusunan Proposal		■	■	■						
4.	Ujian Proposal				■						
5.	Revisi Proposal					■					
6.	Pengurusan Perizinan						■	■			
7.	Pengumpulan Data						■	■			
8.	Pengelolaan data hasil penelitian						■	■			
9.	Analisi Data								■		
10.	Penyusunan Laporan Penelitian								■	■	■
11.	Seminar Hasil Laporan								■	■	■