

## BAB 4

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian kali ini merupakan jenis penelitian analitik observasional. Dalam pengambilan data, peneliti memberikan *instrument* berupa kuisisioner kepada responden. Rancang bangun pengumpulan data dari segi waktu, penelitian ini bersifat *cross sectional*. Yakni pengambilan data dengan pendekatan observasi di waktu tertentu dan hanya dilakukan sekali.

#### 4.2 Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien kunjungan Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya.

#### 4.3 Sampel Penelitian

Metode sampling yang diambil adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi.

#### 4.4 Besar Sampel

Untuk menentukan jumlah besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut Lemeshow.

$$n = \frac{z_1^2 - pq}{d^2} = \frac{z_1^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n= Besar sampel

p= Proporsi yang akan dilihat (apabila tidak ditemukan proporsi dari suatu jurnal dapat digunakan nilai p maksimal yaitu 0.5)

d= Peluang *error* yang diinginkan (untuk kebanyakan penelitian digunakan 5 %)

$z_1^2$ = Derajat kepercayaan (1,96)

$$n = \frac{1,96 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 49 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus diatas didapatkan jumlah besar sampel penelitian sekitar 49 responden.

#### **Kriteria Inklusi**

1. Bisa membaca dan menulis.
2. Pasien Poli Rawat Inap yang sedang dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas 1 Melaya minimal 2-3 hari.
3. Kuisisioner akan diberikan kepada responden usia >20 tahun dengan maksimal usia 60 tahun. Untuk pasien dibawah 20 tahun akan diwakilkan oleh anggota keluarga yang berusia >30 tahun dengan maksimal usia yaitu 60 tahun.

#### **Kriteria Eksklusi**

1. Responden yang menolak menjadi responden.
2. Kondisi fisik atau memiliki penyakit yang tidak memungkinkan menjadi responden.

#### **4.5 Teknik Pengambilan Sampel**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada pasien untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas 1 Melaya, Jembrana-Bali berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Kuisisioner yang nantinya akan dibagikan terdiri atas dua bagian:

1. Kuisisioner pendapat pasien guna mengetahui penilaian pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas 1 Melaya, Jembrana-Bali.
2. Kuisisioner yang berisi tentang harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas 1 Melaya, Jembrana-Bali. Kuisisioner ini berisi saran atau masukan yang ditujukan ke instansi terkait.

Data yang dikumpulkan akan didasari dengan aspek-aspek dimensi pelayanan:

1. *Tangible* (wujud), penampilan fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana prasarana.
2. *Reliability* (keahlian), yaitu kemampuan petugas dalam memberi pelayanan pada konsumen sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan petugas dalam memberi keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen.
5. *Empathy* (empati), kepedulian petugas terhadap kebutuhan konsumen.

#### **4.6 Variabel**

##### **4.6.1 Klasifikasi Variabel**

1. Variabel bebas/independen merupakan suatu variabel yang memberi pengaruh pada variabel terikat/ dependen. Untuk variabel bebas pada penelitian ini adalah lima dimensi pelayanan yang dapat diketahui dari segi sarana prasarana.
2. Variabel terikat/ dependen dalam hal ini adalah kepuasan pasien di Puskesmas 1 Melaya, Jembrana-Bali terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

##### **4.6.2 Definisi Operasional**

1. Kepuasan konsumen adalah suatu rasa yang timbul dari konsumen setelah melakukan perbandingan antara hasil kerja atau produk dengan harapannya.
2. Kualitas pelayanan suatu satuan ukur untuk mengetahui nilai dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu keahlian, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik.
3. *Tangible* (wujud/nyata), sarana dan prasarana Puskesmas 1 Melaya, petugas pelayanan, dan segala yang mendukung dalam hal pelayanan kesehatan.
4. *Reliability* (keahlian), yaitu kemampuan petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas 1 Melaya dalam memberi pelayanan pada pasien sesuai

dengan yang telah dijanjikan. Selain itu mampu memberi ketepatan dan kecepatan dalam memberi pelayanan.

5. *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan dan kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.
6. *Assurance* (jaminan), kemampuan petugas dalam memberi keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen dalam hal komunikasi dan etika pelayanan.
7. *Empathy* (empati), memberi perhatian kepada pasien secara individu adalah salah satu cara memberikan kepuasan bagi pasien.

**Tabel 4.1 Definisi Operasional**

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	CARA PENGUKURAN	HASIL UKUR	SKALA UKUR
	<i>Reliability</i> (keahlian) Petugas kesehatan mampu memberikan informasi layanan, serta memberi sapa dengan baik kepada pasien	Poin: 1= sangat tidak setuju 2= tidak setuju 3= cukup setuju 4= setuju 5= sangat setuju	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
DIMENSI PELAYANAN	<i>Assurance</i> (jaminan) Petugas mampu meyakinkan pasien atas pelayanan yang diberikan serta jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pasien	Poin: 1= sangat tidak setuju 2= tidak setuju 3= cukup setuju 4= setuju 5= sangat setuju	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
	<i>Tangible</i> (bukti langsung) Kemudahan bagi pasien ketika menggunakan sarana prasarana pelayanan kesehatan	Poin: 1= sangat tidak setuju 2= tidak setuju 3= cukup setuju 4= setuju 5= sangat setuju	Skor skala likert 1-5	INTERVAL

Tabel 4.1 Lanjutan Tabel 4.1

DIMENSI PELAYANAN	<i>Empathy</i> (komunikasi) Kemampuan petugas dalam menerima keluhan pasien serta menanggapi dengan baik	Poin: 1= sangat tidak setuju 2= tidak setuju 3= cukup setuju 4= setuju 5= sangat setuju	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) Kemampuan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberi tindakan kepada pasien	Poin: 1= sangat tidak setuju 2= tidak setuju 3= cukup setuju 4= setuju 5= sangat setuju	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
KEPUASAN PASIEN	<i>Reliability</i> (keahlian) Petugas kesehatan mampu memberikan informasi layanan, serta memberi sapa dengan baik kepada pasien	Poin: 1= sangat tidak puas 2= tidak puas 3= cukup puas 4= puas 5= sangat puas	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
	<i>Assurance</i> (jaminan) Petugas mampu meyakinkan pasien atas pelayanan yang diberikan serta jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pasien	Poin: 1= sangat tidak puas 2= tidak puas 3= cukup puas 4= puas 5= sangat puas	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
	<i>Tangible</i> (bukti langsung) Kemudahan bagi pasien ketika menggunakan sarana prasarana pelayanan kesehatan	Poin: 1= sangat tidak puas 2= tidak puas 3= cukup puas 4= puas 5= sangat puas	Skor skala likert 1-5	INTERVAL
	<i>Empathy</i> (komunikasi) Kemampuan petugas dalam menerima keluhan pasien serta menanggapi dengan baik	Poin: 1= sangat tidak puas 2= tidak puas 3= cukup puas 4= puas 5= sangat puas	Skor skala likert 1-5	INTERVAL

**Tabel 4.1 Lanjutan Tabel 4.1**

	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Poin:	Skor	INTERVAL
KEPUASAN PASIEN	Kemampuan	1= sangat tidak	skala	
	kecepatan dan	puas	likert	
	ketepatan petugas	2= tidak puas	1-5	
	dalam memberi	3= cukup puas		
	tindakan kepada	4= puas		
	pasien	5= sangat puas		

#### 4.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner skala likert. Guna menilai dari segi sikap, pendapat seseorang tentang kualitas pelayanan di Poli Rawat Jalan Puskesmas 1 Melaya.

#### 4.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 4.8.1 Lokasi Penelitian

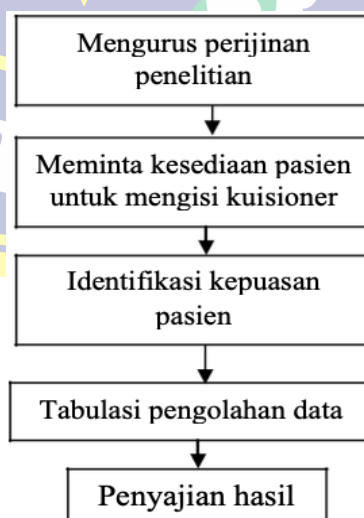
Penelitian ini akan dilakukan di Poli Rawat Inap Puskesmas 1 Melaya, Jembrana-Bali dengan alamat Jalan Jaya Sakti Melaya, Jembrana-Bali. Telepon 03654790672.

##### 4.8.2 Waktu Penelitian

Perkiraan penelitian akan dilakukan pada bulan November- Desember

#### 4.9 Prosedur Pengambilan Data

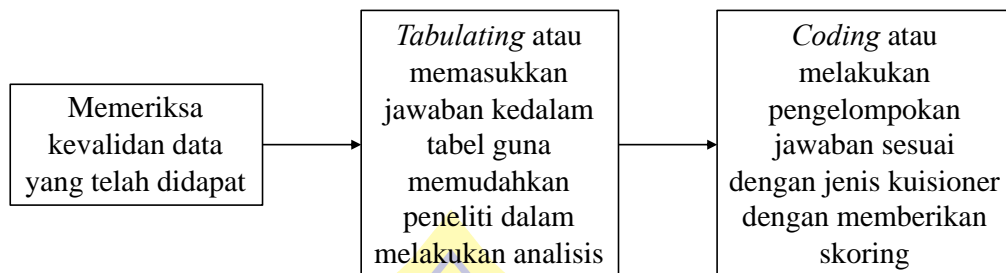
##### 4.9.1 Alur Penelitian



**Gambar 4.1 Alur Penelitian**

#### 4.10 Cara Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara *computerize* menggunakan program statistik SPSS versi 25.



**Gambar 4.2 Cara Pengolaham Data**

Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Uji regresi linier berganda ini adalah suatu uji untuk mengetahui kekuatan pengaruh antar variabel independen yang terdiri lebih dari satu variabel dengan variabel dependen (Nurmala, 2012).

Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

$a_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Regresi Variabel

$X_1$  = *Reliability*

$X_2$  = *Assurance*

$X_3$  = *Tangible*

$X_4$  = *Empathy*

$X_5$  = *Responsiveness*

e = *Standard Error*