

BAB 4

METODELOGI PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan merupakan jenis penelitian dengan metode analitik observasional dengan pendekatan bersifat *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan penelitian yang dilakukan dalam sekali waktu secara sekaligus antara variabel terikat dan bebas (Widia 2017). Dalam metode ini, peneliti akan memberikan instrument berupa kuesioner yang akan diberikan kepada responden atau sampel penelitian. Data yang sudah didapatkan melalui metode tersebut merupakan data yang diambil dalam satu waktu saja dan dengan fakta-fakta yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan jasa pelayanan kesehatan.

4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi pada penelitian yang dilaksanakan adalah seluruh pasien rawat jalan bulan November sampai dengan Desember 2023 di Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

4.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian yang dilakukan adalah pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1. Kriteria Inklusi :
 - a. Pasien rawat jalan yang berobat di Poli Penyakit Dalam
 - b. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian
 - c. Pasien yang berkunjung untuk rawat jalan
2. Kriteria Eksklusi :
 - a. Pasien yang menolak menjadi responden penelitian
 - b. Pasien yang berkunjung untuk rawat inap
 - c. Pasien dengan gangguan dalam berkomunikasi secara verbal

4.2.3 Besar Sampel

Rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah menggunakan rumus slovin :

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

$$n = \frac{2.763}{1 + 2.763(0,01)} = 96,507$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel Minimal

N = Populasi

e² = Error Margin (10%)

4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang akan digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010), *purposive sampling* merupakan metode atau teknik pengambilan data melalui sampel yang sudah dipertimbangkan,

atau sesuai dengan kriteria khusus yang ditentukan oleh peneliti. Sesuai dengan definisi tersebut, alasan mengapa digunakan teknik *purposive sampling* adalah sampel yang dipilih merupakan pasien rawat jalan yang berobat hanya di Poli Penyakit Dalam saja. Dapat diartikan jika tidak semua pasien rawat jalan berkesempatan untuk menjadi responden dalam penelitian.

4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

4.3.1 Klasifikasi Variabel

4.3.1.1 Variabel Bebas (Variable Independent)

Variabel bebas pada penelitian yang dilakukan adalah mutu pelayanan kesehatan yang meliputi *Tangibles* (penampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian atau jaminan), dan *Emphaty* (empati).

4.3.1.2 Variabel Terikat (Variable Dependent)

Variabel terikat pada penelitian yang dilakukan adalah kepuasan pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

4.3.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 4. 1 Definisi Operasional

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	CARA PENGUKURAN	HASIL UKUR	SKALA DATA
Variabel Bebas Mutu Pelayanan Kesehatan	<i>Tangibles</i> , merupakan dimensi penilaian mutu pelayanan yang berkaitan dengan	Pengisian kuesioner oleh responden penelitian	1. Sangat tidak baik = 1 2. Tidak baik = 2 3. Baik = 3	Ordinal

penampilan fisik, baik dari segi petugas pelayanan maupun sarana dan prasarana		4. Sangat baik = 4	
Reliability , merupakan dimensi yang berhubungan dengan kehandalan atau penguasaan petugas pelayanan dalam melayani pasien, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pasien atau tidak.	Pengisian kuesioner oleh responden penelitian	1. Sangat tidak baik = 1 2. Tidak baik = 2 3. Baik = 3 4. Sangat baik = 4	Ordinal
Responsiveness , merupakan dimensi mutu pelayanan yang berhubungan dengan respon yang diberikan petugas pelayanan kepada pasien. pasien akan merasa puas jika respon yang diberikan cepat dan tepat.	Pengisian kuesioner oleh responden penelitian	1. Sangat tidak baik = 1 2. Tidak baik = 2 3. Baik = 3 4. Sangat baik = 4	Ordinal
Assurance , merupakan dimensi mutu pelayanan yang berhubungan dengan jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas pelayanan kepada pasien.	Pengisian kuesioner oleh responden penelitian	1. Sangat tidak baik = 1 2. Tidak baik = 2 3. Baik = 3 4. Sangat baik = 4	Ordinal

	<i>Emphaty</i> , merupakan dimensi mutu pelayanan yang berhubungan dengan komunikasi. Komunikasi yang baik, sopan, dan mudah dipahami antara pasien dan petugas akan memberikan dampak positif terhadap pasien.	Pengisian kuesioner oleh responden penelitian	1. Sangat tidak baik = 1 2. Tidak baik = 2 3. Baik = 3 4. Sangat baik = 4	Ordinal
Variabel Terikat Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien , merupakan perasaan senang dan nyaman yang dirasakan oleh pasien menerima pelayanan yang diberikan oleh jasa pelayanan yang digunakan	Pengisian kuesioner oleh responden penelitian	1. Sangat tidak puas = 1 2. Tidak puas = 2 3. Puas = 3 4. Sangat puas = 4	Ordinal

4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang dipilih adalah dengan menggunakan lembar kuesioner. Kuesioner nantinya akan diberikan kepada responden yang terpilih menjadi sampel dan akan dijawab dengan keadaan sebenarnya yang dirasakan oleh responden. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa butir pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator-indikator yang berasal dari variabel penelitian. Pertanyaan yang tertera dalam

kuesioner, mencakup 5 dimensi dalam pengukuran mutu pelayanan, yaitu *Tangibles* (penampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian atau jaminan), dan *Emphaty* (empati).

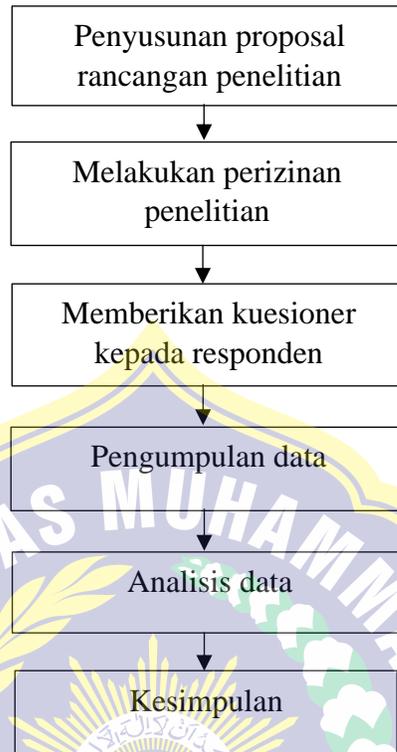
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Penelitian dilaksanakan pada bulan November sampai dengan Desember 2023.

4.6 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data

Peneliti diharuskan melakukan penyusunan proposal rancangan penelitian yang akan diserahkan pada institusi atau rumah sakit tujuan. Kemudian, melakukan perizinan untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit. Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian, dipastikan sudah melakukan uji validitas di rumah sakit tujuan sebelum dibagikan ke responden. Setelah melalui uji validitas, maka peneliti dapat membagikan kuesioner pada sampel penelitian dan diharapkan sampel dapat menjawab pertanyaan dengan jujur. Setelah itu, melakukan rekapitulasi data dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil analisis data akan disimpulkan dan dilaporkan.

4.6.1 Bagan Alur Penelitian



Gambar 4. 1 Alur Penelitian

4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data

4.7.1 Pengolahan Data

Tahap pertama dalam pengolahan data yaitu pengumpulan data yang diambil dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Data yang diperoleh, dilakukan pemeriksaan ulang mengenai kelengkapan jawaban. Kemudian, data tersebut diberikan skor angka atau kode tertentu untuk memudahkan dalam pengolahan. Data yang sudah diberi skor, akan dimasukkan dan diolah menggunakan aplikasi SPSS. Setelah dimasukkan dalam program komputer tersebut, maka terdapat hasil yang keluar sesuai dengan kebutuhan peneliti.

4.7.2 Analisis Data

Jika sudah dipastikan tidak ada kesalahan dalam memasukkan data, maka data akan segera dianalisis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan Analisis *Bivariate* dengan Uji *Korelasi Spearman*. Uji *Korelasi Spearman* merupakan analisis data yang digunakan untuk mencari hubungan antar variabel dengan bentuk data ordinal (Mustamu, Rumlawang, and Lesnussa 2018).

