

B. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konsep, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ploso pada dimensi keandalan.
- b. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RSUD Ploso pada dimensi ketanggapan.
- c. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RSUD Ploso pada dimensi bukti fisik.
- d. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RSUD Ploso pada dimensi jaminan.
- e. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RSUD Ploso pada dimensi empati.

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas merupakan variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor yang merupakan variabel pengaruh atau menjadi penyebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono,2019). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah keandalan, cepat tanggap, bukti fisik, jaminandan empati.

b. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat merupakan variabel output, kriteria dan konsekuen. Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Ploso.

c. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Bebas					
1	Keandalan	Kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat sertamemuaskan.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skalalickert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Hasil jawaban responden dikategorikan berdasarkan: 1. Sangat baik bila skor > nilai mean 18,68 2. Baik bila skor diantara 15,65 s/d 18,68 3. Tidak baik bila skor >12.63 s/d 15.65 4. Sangat tidak baik bila skor <12.63	Ordinal
2	Cepat Tanggap	Cepat dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan informasi penyampaian jasa, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan pasien.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategori-kan menjadi : 1 Sangat baik bila nilai mean > 14,64 2. Baik bila skor 12,57 s/d 14,64 3. Tidak Baik bila skor 10,50 s/d 12,57 4. Sangat tidak baik bila skor <10,50	Ordinal

3	Bukti Fisik	Kelengkapan peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skalalickert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1 Sangat baik bila skor > nilai mean 11,95 2 Baik bila skor diantara 10,58 s/d 12,87 3 Tidak baik bila skor diantara 8,28 smpai 10,58 4 Sangat tidak baik bila skor <7,8	Ordinal
4	Jaminan	Kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan perawatan.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skalalickert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1 Sangat baik bila skor > nilai mean 10,93 2 Baik bila skor diantara 9,19 s/d 10,93 3 Tidak baik bila skor diantara 7,45 sampai 9,19 4 Sangat tidak baik bila skor <7,45	Ordinal
5	Empati	Rasa kepedulian dan perhatian petugas kesehatan kepada pengguna jasa dengan cara memahami kebutuhan dan memberikan kemudahan untuk dihubungi disetiap saat pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skalalickert yaitu: 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1. Sangat baik bila skor > nilai mean 18,48 2. Baik bila skor diantara 15,06 s/d 18,48 3. Tidak baik bila skor diantara 11,63 s/d 15,06 4. Sangat tidak baik bila skor 11,63.	Ordinal

Variabel Terikat					
1	Kepuasan Pasien terhadap dimensi keandalan	Suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima pada dimensi keandalan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1. Sangat Puas bila skor > nilai mean 17,005 2. Puas bila skor diantara 11,98 s/d 17,005 3. Tidak Puas bila skor diantara 6,97 s/d 11,98 4. Sangat tidak puas bila skor < 6,97	Ordinal
2	Kepuasan pasien terhadap dimensi cepat tanggap	Suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima pada dimensi cepat tanggap setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1. Sangat puas bila skor > nilai mean 12,43 2. Puas bila skor diantara 9,17 s/d 12,43 3. Tidak Puas bila skor diantara 5,905 s/d 9,17 4. Sangat tidak puas bila skor < 5,905	Ordinal
3	Kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik	Suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima pada dimensi bukti fisik setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1. Sangat puas bila skor > 15,32 2. Puas bila skor diantara 11,19 s/d 15,32 3. Tidak puas bila skor diantara 7,06 s/d 11,19 4. Sangat tidak puas bila skor < 7,066	Ordinal

4	Kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan	Suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima pada dimensi jaminan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1. Sangat puas bila skor > 9,154 2. Puas bila skor diantara 6,59 s/d 9,154 3. Tidak puas bila skor diantara 4,04 s/d 6,59 4. Sangat tidak puas bila skor < 4,04	Ordinal
5	Kepuasan pasien terhadap dimensi empati	Suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima pada dimensi empati setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1. Sangat puas bila skor > 14,94 2. Puas bila skor diantara 10,90 s/d 14,94 3. Tidak puas bila skor diantara 6,86 s/d 10,90 4. Sangat puas bila skor < 6,86	Ordinal

D. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey analitik dengan metode kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian *Cross Sectional* yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek atau pengumpulan data sekaligus pada satu waktu (Notoatmodjo, 2014).

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/karakteristik tertentu yang ditetapkan dan merupakan keseluruhan subjek yang akan diukur yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di poli penyakit dalam dari bulan Januari - Mei 2023 sebanyak 3278. Sedangkan jumlah populasi untuk menentukan sampel adalah rata rata kunjungan pasien perbulan pada rentang waktu Januari - Mei yaitu sebesar 656.

2. Sampel

Menurut Nursalam dalam Prabanasiti (2018) sampel adalah bagian populasi terjangkau yang dapat digunakan sebagai subjek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung untuk berobat di Poli penyakit dalam di RSUD Ploso tahun 2023.

a. Besar Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar Populasi

d = Tingkat signifikansi (p) = 10%/0.1

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung jumlah minimal sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{656}{1 + 656(0.1^2)}$$

$$n = \frac{656}{1 + 656(0.01)}$$

$$n = \frac{656}{1 + 7}$$

$$n = \frac{656}{8} = 82$$

$$n = 82$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 82 responden.

b. Teknik Sampling

Menurut Murgono dalam Hardani,dkk (2020) Teknik sampling adalah cara menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar didapatkan sampel yang representatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dimana pemilihan anggota sampelnya berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poli penyakit dalam di RSUD Ploso yang kebetulan bertemu dengan peneliti serta dianggap bisa untuk dijadikan sebagai sumber data sampai jumlah sampel

terpenuhi. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh subjek agar dapat diikutsertakan kedalam penelitian.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Pasien yang telah atau pernah mendapatkan pelayanan dari awal sampai akhir.
- b) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan kepada keluarganya.
- c) Bersedia menjadi responden.

2) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah subjek yang tidak termasuk kedalam kriteria inklusi. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

3. Data dan Pengumpulan Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer adalah yang secara langsung diambil dari objek oleh peneliti yang pengumpulan datanya bisa dilakukan dengan wawancara ataupun observasi (Sugiyono,2018). Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara peneliti dengan responden pada pasien poli penyakit dalam di RSUD Ploso tentang kepuasan

pasien.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Biasanya diperoleh data yang sudah tersedia yang dikumpulkan oleh pihak lain (Sugiyono,2018). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari data dokumentasi RSUD Ploso mengenai kunjungan pasien rawat jalan, dan juga laporan mutu RSUD Ploso mengenai kepuasan pasien dan keluarga.

b. Cara Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada responden.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam ataupun sosial yang akan diamati (Sugiyono,2018). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuisinoner *Patient Satisfaction Questionnaire-18* yang telah dimodifikasi yang berisi tentang kepuasan pasien dari pelayanan yang dirasakan oleh pasien/responden.

G. Prosedur Penelitian

1. Persiapan Penelitian

- a. Melakukan pengumpulan data berupa kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik untuk menentukan jumlah populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.
- b. Melakukan survey awal untuk menilai keadaan lapangan dengan melakukan observasi ke tempat penelitian.
- c. Pengumpulan bahan literatur dan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian sebagai bahan referensi yaitu yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan.
- d. Menyusun proposal, sebagai bahan persiapan untuk melakukan penelitian ke lapangan.

2. Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan pengumpulan data primer yaitu melakukan wawancara dengan pertanyaan dengan menggunakan instrument kuesioner kepada responden yang menjadisubjek penelitian.

3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan dengan menganalisis dan mengolahdata yang diperoleh kemudian disusun menjadi sebuah skripsi.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Sebelum dilakukan analisis data, perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu, pengolahan data terdiri dari *editing*, *scoring*, *coding*, *entering*, *data cleaning*.

a. *Editing*

Melakukan pengecekan dan perbaikan isi formulir atau kuesioner.

b. *Scoring*

Penentuan jumlah skor, dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal.

Dilakukan pemberian skor untuk masing-masing interval likert dengan bobot nilai 4 = sangat puas/sangat setuju, 3 = puas/setuju, 2 = tidak puas/tidak setuju, 1 = sangat tidak puas/sangat tidak setuju.

c. *Coding*

Mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi angka atau bilangan.

d. *Entering*

Memasukan data-data dari responden yang sudah dalam bentuk kode kedalam program atau *software* komputer.

e. *Cleaning*

Pengecekan atau memeriksa ulang semua data dari setiap sumber yang telah dimasukkan untuk menghindari adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, yang kemudian dilakukan perbaikan atau koreksi.

1. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel yang diteliti.

b. Analisis Bivariat

Analisis statistik yang digunakan adalah uji non parametrik yaitu *spearman rank* yang merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala ordinal (*ranking*).

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan uji statistim korelasi *rank spearman* dengan nilai batas kemaknaan (*alpha*) = 0.05 adalah sebagai berikut :

1. Jika $P\ value \leq 0,05$ berarti H_a diterima, berarti menunjukkan ada hubungan signifikan
2. Jika $P\ value > 0,05$ berarti H_a ditolak, berarti menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan
3. Jika nilai r mendekati 1 maka kekuatan antar variabel dapat dikatakan semakin kuat, sebaliknya jika nilai r semakin menjauhi 1 maka kekuatan antar variabel dikatakan lemah

Tabel 3.2Tabel Korelasi *Rank Spearman*

Koefisien	Kekuatan Hubungan
0,00	Tidak ada hubungan
0,01 - 0,09	Hubungan kurang berarti
0,10 - 0,29	Hubungan lemah
0,30 - 0,49	Hubungan moderat
0,50 - 0,69	Hubungan kuat
0,70 - 0,89	Hubungan sangat kuat
> 0,90	Hubungan mendekati sempurna

Sumber: Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi menurut De
Vaus Elmande, Yusuf. 2016.