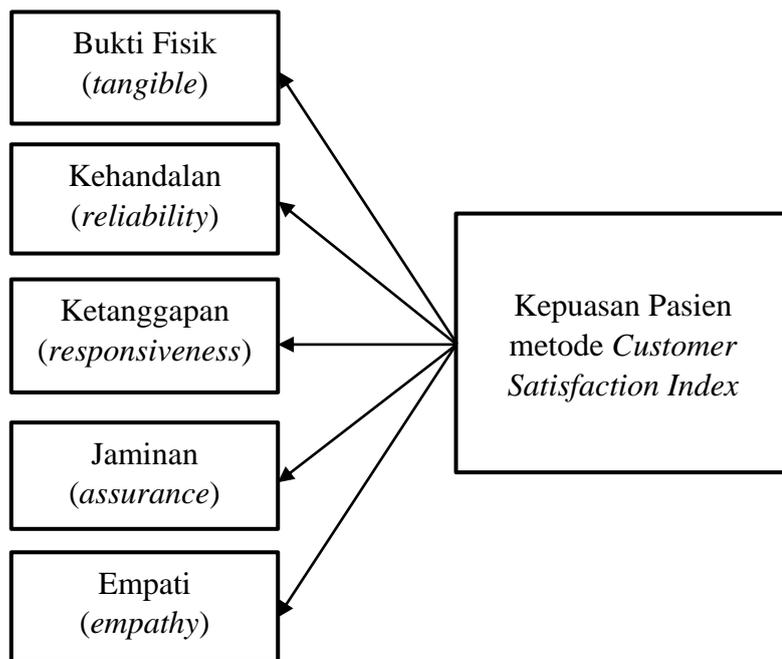


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

B. Variabel Penelitian dan Definisi Istilah

1. Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono & Puspanthani, 2020). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Dimensi Pengukuran

- 1) Bukti Fisik (*tangible*).
- 2) Dimensi Keandalan (*reliability*).

3) Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*).

4) Dimensi Jaminan (*assurance*).

5) Dimensi Empati (*empathy*).

b. Kepuasan Pasien metode *Customer Satisfaction Index*.

2. Definisi Istilah

Tabel 3.1 Definisi Istilah

No	Variabel Penelitian	Definisi Istilah	Cara Ukur dan Alat Ukur	Hasil Ukur Kepuasan CSI
1.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo & Sutopo, 2018).	Wawancara menggunakan kuesioner mencakup 5 dimensi pelayanan: 1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)	Rata-rata dimensi pelayanan 1= Sangat Tidak Puas (Nilai CSI 0%-34.99%) 2= Tidak Puas (Nilai CSI 35%-50.99%) 3=Cukup Puas (Nilai CSI 51%-65.99%) 4= Puas (Nilai CSI 66%-80.99%) 5= Sangat Puas (Nilai CSI 81%-100%)
2.	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Bukti nyata fasilitas fisik dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Indikator bukti fisik meliputi kebersihan dan kenyamanan ruangan, fasilitas lengkap, dan kerapian petugas pelayanan (Tjiptono (2016) dalam Masili et al., (2022)).	Wawancara menggunakan kuesioner	1= Sangat Tidak Puas (Nilai CSI 0%-34.99%) 2= Tidak Puas (Nilai CSI 35%-50.99%) 3=Cukup Puas (Nilai CSI 51%-65.99%) 4= Puas (Nilai CSI 66%-80.99%) 5= Sangat Puas (Nilai CSI 81%-100%)

3.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat (Kadek Putri Agustira et al., 2023) Indikator kehandalan meliputi kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, melayani tepat waktu, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan dan (Imelda Putri, 2022).	Wawancara menggunakan kuesioner	1= Sangat Tidak Puas (Nilai CSI 0%-34.99%) 2= Tidak Puas (Nilai CSI 35%-50.99%) 3=Cukup Puas (Nilai CSI 51%-65.99%) 4= Puas (Nilai CSI 66%-80.99%) 5= Sangat Puas (Nilai CSI 81%-100%)
4.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kemampuan petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat (Jacobis, 2013) Indikator ketanggapan meliputi merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, melakukan tindakan sesuai prosedur dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas (Imelda Putri, 2022)	Wawancara menggunakan kuesioner	1= Sangat Tidak Puas (Nilai CSI 0%-34.99%) 2= Tidak Puas (Nilai CSI 35%-50.99%) 3=Cukup Puas (Nilai CSI 51%-65.99%) 4= Puas (Nilai CSI 66%-80.99%) 5= Sangat Puas (Nilai CSI 81%-100%)
5.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam menggunakan	Wawancara menggunakan kuesioner	1= Sangat Tidak Puas (Nilai CSI 0%-34.99%) 2= Tidak Puas (Nilai CSI 35%-50.99%)

		jasa yang diberikan (Masili et al., 2022) Indikator jaminan meliputi petugas memberikan jaminan legalitas dan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas bersikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman (Imelda Putri, 2022).		3=Cukup Puas (Nilai CSI 51%-65.99%) 4= Puas (Nilai CSI 66%-80.99%) 5= Sangat Puas (Nilai CSI 81%-100%)
6.	Empati (<i>empathy</i>)	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien (Jacobis, 2013). Indikator empati meliputi petugas melayani dengan sikap sopan santun dan ramah, petugas memberikan pelayanan yang sesuai dan memahami kebutuhan pasien (Imelda Putri, 2022).	Wawancara menggunakan kuesioner	1= Sangat Tidak Puas (Nilai CSI 0%-34.99%) 2= Tidak Puas (Nilai CSI 35%-50.99%) 3=Cukup Puas (Nilai CSI 51%-65.99%) 4= Puas (Nilai CSI 66%-80.99%) 5= Sangat Puas (Nilai CSI 81%-100%)

C. Rancangan Penelitian

Menurut Sugiyono dan Puspanthani (2020), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan kepuasan pasien dengan rancangan penelitian *cross sectional*.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono & Puspanhani, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan yang terdaftar di RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya. Berdasarkan rata-rata pasien per unit dalam 1 tahun terakhir jumlah pasien rawat jalan adalah 17.755.

Tabel 3.2 Rekapitulasi Populasi Rawat Jalan

No	Ruangan	Jumlah
1.	Poliklinik Bedah	2.695
2.	Poliklinik Kebidanan & Kandungan	2.653
3.	Poliklinik Rehabilitasi Medik	5.592
4.	Poliklinik Anak	880
5.	Poliklinik Neurologi	3.544
6.	Poliklinik Umum	867
7.	Instalasi Gawat Darurat	34
8.	Poliklinik Patologi Anatomi	86
9.	Poliklinik Dalam	1.404
Total		17.755

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili) (Sugiyono & Puspanhani, 2020).

a. Besar Sampel

Penentuan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 \cdot P (1 - P)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

P = Proporsi populasi 0,5

d = Derajat ketelitian 0,05

X² = taraf signifikan 95% = 3,84

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 \cdot P (1 - P)}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot 17,755 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,05^2 (17,755 - 1) + 3,84 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot 17,755 \cdot 0,25}{0,0025 (17,754) + 3,84 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot 4,438,75}{44,385 + 0,96}$$

$$n = \frac{17,044,8}{45,345}$$

$$n = 375,8$$

$$n = \mathbf{376}$$

Jumlah sampel dari setiap unit diperoleh secara proporsional dengan rumus sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

n_i = besar sampel setiap unit

N_i = populasi total setiap poliklinik di rawat jalan

N = populasi total kunjungan di rawat jalan

n = besar sampel total survey di setiap unit

Tabel 3.3 Proporsional Sampel Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Ruangan	Proporsional sampel survei Indeks Kepuasan Masyarakat
1.	Poliklinik Bedah	57
2.	Poliklinik Kebidanan & Kandungan	56
3.	Poliklinik Rehabilitasi Medik	118
4.	Poliklinik Anak	19
5.	Poliklinik Neurologi	75
6.	Poliklinik Umum	18
7.	Instalasi Gawat Darurat	1
8.	Poliklinik Patologi Anatomi	2
9.	Poliklinik Dalam	30
Total		376

b. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono & Puspandhani, 2020).

Salah satu teknik dalam *Nonprobability Sampling* adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan

peneliti dan bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono & Puspanthani, 2020). Sampel rawat jalan adalah pasien yang telah selesai menerima seluruh pelayanan. Jumlah populasi pada unit rawat jalan adalah sebanyak 17.755 pasien dengan sampel 376.

c. Kriteria sampel

Terdapat 2 kriteria dalam pengambilan sampel menurut (Nototmodjo, 2018):

1) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Adapun sampel dipilih berdasarkan pertimbangan kriteria sebagai berikut:

- a) Pasien Rawat Jalan.
- b) Pasien lama atau yang sebelumnya pernah datang lebih dari 1 kali untuk melakukan pelayanan rawat jalan.
- c) Bersedia menjadi responden.
- d) Pasien dapat berkomunikasi dengan baik.

2) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

- a) Tidak bersedia menjadi responden.
- b) Pasien baru yang pertama kali melakukan pelayanan rawat jalan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena atau variabel alam ataupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono & Puspanhani, 2020).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan identitas responden dan variabel penelitian. Berikut uji validitas dan reliabilitas kuesioner:

1. Uji Validitas

Uji coba kuesioner yang dilakukan di RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya kepada 30 responden kemudian dianalisis menggunakan *software* SPSS versi 16.0 *for windows*. Jika r hitung $>$ r tabel maka kuesioner tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono & Puspanhani, 2020).

Pada penelitian ini digunakan r tabel dengan nilai 0,361. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	0,361	0,047	Tidak Valid
2.	0,361	0,098	Tidak Valid
3.	0,361	0,513	Valid
4.	0,361	0,467	Valid
5.	0,361	0,423	Valid
6.	0,361	0,437	Valid
7.	0,361	0,383	Valid
8.	0,361	0,368	Valid
9.	0,361	0,204	Tidak Valid
10.	0,361	0,474	Valid
11.	0,361	0,430	Valid
12.	0,361	0,531	Valid
13.	0,361	0,516	Valid
14.	0,361	0,531	Valid
15.	0,361	0,481	Valid
16.	0,361	0,046	Tidak Valid
17.	0,361	0,445	Valid
18.	0,361	0,033	Tidak Valid
19.	0,361	0,459	Valid
20.	0,361	0,468	Valid
21.	0,361	0,513	Valid
22.	0,361	0,483	Valid
23.	0,361	0,032	Tidak Valid
24.	0,361	0,462	Valid
25.	0,361	0,483	Valid
26.	0,361	0,422	Valid
27.	0,361	0,417	Valid
28.	0,361	0,370	Valid
29.	0,361	0,466	Valid
30.	0,361	0,489	Valid
31.	0,361	0,482	Valid
32.	0,361	0,120	Tidak Valid
33.	0,361	0,077	Tidak Valid
34.	0,361	0,466	Valid
35.	0,361	0,395	Valid
36.	0,361	0,077	Tidak Valid
37.	0,361	0,127	Tidak Valid
38.	0,361	0,306	Tidak Valid
39.	0,361	0,428	Valid
40.	0,361	0,333	Tidak Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 12 pertanyaan yang tidak valid, yaitu pada nomor 1,2,9,16,18,23,32,33,36,37,38,40 karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat digunakan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran data tetap konsisten ketika dilakukan dua kali atau lebih terhadap data yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama.

Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika kuisisioner tersebut sudah valid ketika dilakukan uji validitas. Jika suatu variabel menunjukkan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur (Anggraini et al., 2022).

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	28

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa alpha $0,858 > 0,60$ yang menyatakan bahwa ke 28 pernyataan sudah reliabel.

F. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilaksanakan pada penelitian ini melalui 3 tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan

- a. Membuat surat izin melakukan survei awal yang ditujukan kepada Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- b. Melakukan survei awal untuk mendapatkan profil rumah sakit, data hasil kepuasan pasien dan kunjungan pasien tahun 2020-2022 di Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- c. Melakukan survei awal kepada 30 pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- d. Mengumpulkan dan mengolah data hasil survei awal.
- e. Mencari dan mengumpulkan bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian.
- f. Membuat lembar kuesioner sebagai instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Membuat surat izin melakukan penelitian yang ditujukan kepada Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- b. Melakukan penelitian dan memperoleh data primer dari responden dengan mengisi lembar kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti.
- c. Mendokumentasikan kegiatan penelitian.

G. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Menggunakan Program SPSS

Menurut Notoatmodjo (2018), proses pengolahan data dapat dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1) *Editing*

Hasil wawancara yang diperoleh atau dikumpulkan melalui lembar kuesioner harus dilakukan penyuntingan atau editing terlebih dahulu. Secara umum editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan formulir atau kuesioner tersebut.

2) *Scoring*

Menetapkan pemberian skor dari kuesioner yang diisi oleh responden. Pada kuesioner *scoring* yang dilakukan yaitu skor 5 untuk jawaban “Sangat Puas”, skor 4 untuk jawaban “Puas”, skor 3 untuk jawaban “Cukup Puas”, skor 2 untuk jawaban “Tidak Puas” dan skor 1 untuk jawaban “Sangat Tidak Puas”.

3) *Coding*

Setelah proses penyuntingan selanjutnya akan dilakukan *coding* yaitu mengubah data berbentuk kalimat menjadi data angka. *Coding* dalam variabel penelitian ini adalah:

- a) Kode 1 (Sangat Tidak Puas): Jika nilai interval CSI 0% - 34.99%
- b) Kode 2 (Tidak Puas): Jika nilai interval CSI 35% - 50.99%

- c) Kode 3 (Cukup Puas): Jika nilai interval CSI 51% - 65.99%
- d) Kode 4 (Puas): Jika nilai interval CSI 66% - 80.99%
- e) Kode 5 (Sangat Puas): Jika nilai interval CSI 81% - 100%

4) *Entry data*

Entry data merupakan proses memasukan data yang sudah diubah dalam bentuk kode ke dalam program komputer. Salah satu program yang sering digunakan adalah program *SPSS* dan dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Statistic 16*.

5) *Cleaning data*

Cleaning atau pembersihan data merupakan tahapan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

6) *Tabulating data*

Memasukan data dalam tabel distribusi frekuensi yang disajikan dalam persentase sehingga diperoleh data dari masing-masing variabel.

b. Menggunakan *Software Microsoft Excel*

Data yang berasal dari kuesioner responden selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan *Software Microsoft Excel* dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Menurut Reza Amri & Taufiq Subagio (2020), besarnya nilai CSI dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) tiap atribut.
- 2) Menghitung *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.
- 3) Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.
- 4) Menghitung *Weight Score* (WS) tiap atribut. Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS).
- 5) Langkah terakhir yaitu menghitung skor *Customer Satisfaction Index* (CSI). Bobot ini merupakan hasil akhir dari perhitungan total WS dibagi dengan skala tertinggi. Selanjutnya nilai yang sudah didapat dilakukan interpretasi kriteria berdasarkan Tabel 3.6 dibawah ini.

Tabel 3.6 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Keterangan (CSI)	Nilai CSI (%)
1.	Sangat Tidak Puas	0% - 34.99%
2.	Tidak Puas	35% - 50.99%
3.	Cukup Puas	51% - 65.99%
4.	Puas	66% - 80.99%
5.	Sangat Puas	81% - 100%

Kriteria tingkat kepuasan ditunjukkan pada tabel diatas. Nilai maksimum CSI adalah 100%, di mana nilai 81%-100% menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan, 66%-80,99% kinerja memuaskan. Nilai 51%-65,99% kinerja cukup memuaskan. Nilai CSI 35%-50,99% menunjukkan kinerja pelayanan tidak memuaskan. Nilai CSI 0%-34,99% menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat tidak memuaskan.

5. Analisis Data

Menurut Sugiyono & Puspandhani (2020), Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dilakukan terhadap setiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel. Tujuan dari analisis ini untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2018). Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).