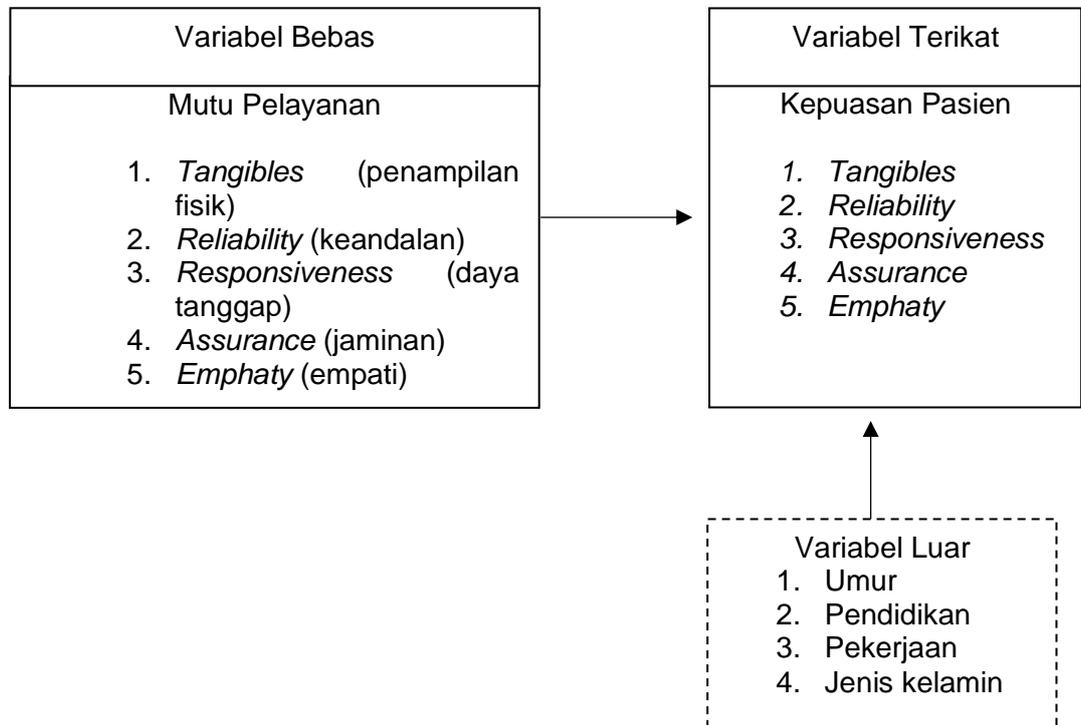


**BAB III
METODE PENELITIAN**

A. Kerangka Konsep



Keterangan:

 : diteliti

 : tidak diteliti

**Gambar 3.1
Kerangka Konsep**

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis alternatif (Ha):

1. Ada hubungan *tangibles* (penampilan fisik) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.
2. Ada hubungan *reability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.
3. Ada hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.
4. Ada hubungan *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.
5. Ada hubungan *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2020). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan *tangibles* (penampilan fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2020). Variabel

terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien *tangibles* (penampilan fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

3. Variabel luar

Variabel luar adalah distorsi oleh variabel lainnya dalam memprediksi hubungan atau asosiasi antara faktor eksposur dan *outcome* (hasil) sehingga asosiasi sebenarnya tidak tampak oleh faktor lainnya (Najmah, 2016). Variabel dalam penelitian ini adalah umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala
Variabel Bebas					
1	<i>Tangibles</i> (penampilan fisik)	Ketersedian sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf.	Angket	Kuesioner	Rasio
2	<i>Reability</i> (keandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan	Angket	Kuesioner	Rasio
3	<i>Resposiviness</i> (daya tanggap)	Keinginan para karyawan/staf membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap	Angket	Kuesioner	Rasio
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	Karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan.	Angket	Kuesioner	Rasio
5	<i>Emphaty</i> (empati)	Karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian kepada pasien.	Angket	Kuesioner	Rasio

No	Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala
Variabel Terikat					
1	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.	Angket	Kuesioner	Rasio
2	Keandalan (<i>reability</i>)	kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	Angket	Kuesioner	Rasio
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	Angket	Kuesioner	Rasio
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.	Angket	Kuesioner	Rasio
5	Empati	kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan	Angket	Kuesioner	Rasio

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan desain rancangan penelitian "*cross sectional*". Rancangan *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2014).

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2020) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kabupaten ciamis yang pernah dirawat inap diruangan VIP di RSUD kabupaten ciamis.

2. Sampel Penelitian

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2020) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Notoatmodjo, 2018). Jumlah sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Menurut Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2013) rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z^2 = harga dalam kurve normal simpanan 5%, dengan nilai = 1,96

σ = standar deviasi 0,25

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error), dalam penelitian ini menggunakan 5%

Melalui rumus diatas maka jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \left(\frac{(1,96).(0,25)}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Maka dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara aksidental (*accidental*) ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018).

3. Kriteria Sampel

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2014). Adapun kriteria inklusi sampel sebagai berikut:

- 1) responden yang pernah dirawat di RSUD Kabupaten Ciamis
- 2) responden pernah dirawat diruangan rawat inap *Very Important Person* (VIP).
- 3) Responden yang memiliki handphone dan mampu mengisi google form.
- 4) Berusia di atas 18 tahun

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2014). Adapun kriteria eksklusi, yaitu karena responden menolak berpartisipasi untuk dijadikan sampel.

- 1) Responden yang nomor kontakannya tidak bisa dihubungi
- 2) Responden yang tidak memberikan respon saat dihubungi melalui via telepon
- 3) Umur responden kurang dari 18 tahun

G. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah seperangkat kuesioner berisi sejumlah pernyataan dengan menggunakan penilaian *Likert* tanpa kategori tengah yaitu dengan jawaban STP (Sangat Tidak Puas), TP (Tidak Puas), P (Puas), dan SP (Sangat Puas) (Sugiyono dalam Andriani, 2015).

Beberapa ahli telah meneliti mengapa responden memilih alternatif tengah kategori. Shaw dan Wright (dalam Barata, 2015) mengemukakan tiga kemungkinan responden memilih kategori tengah, yaitu mereka tidak memiliki sikap atau pendapat, mereka ingin memberikan penilaian secara seimbang, atau mereka belum memberikan sikap atau pendapat yang jelas. Kulas & Stachowski (dalam Widhiarso, 2010) menjelaskan faktor lain seperti ragu, tidak memahami pernyataan dalam butir, respons mereka kondisional, atau mereka yang memiliki jiwa netral, moderat, atau rata-rata. Skor skala bisa menjadi bias jika responden yang cenderung memilih kategori tengah, dikarenakan tidak memahami butir dan merasa tidak nyaman dengan pernyataan yang diberikan. Oleh karena itu peneliti tidak menggunakan kategori tengah pada penelitian ini.

a) Uji *Validitas*

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmojo, 2014). Uji validitas dalam penelitian ini dilaksanakan pada rumah sakit yang sama klasifikasinya dengan rumah sakit yang akan diteliti, kemudian analisis menggunakan rumus *corrected item-total correlation* dengan alat bantu program SPSS. Item kuesioner dalam uji validitas dikatakan

valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Sebaliknya item dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%.

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa hanya angket nomor 25 yang dinyatakan tidak valid. Selain itu, semua $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,422) pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, bahwa semua item kecuali no 25 dalam kuesioner penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

b) Uji *Reliabilitas*

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmojo, 2014). Uji *reliabilitas* menggunakan rumus *cronbach's Alpha* uji signifikansi dilakukan pada taraf α 0,05. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari r_{tabel} .

Hasil uji *reliabilitas* diperoleh koefisien nilai *reliabilitas* kuesioner sebesar 0,960. Berdasarkan nilai koefisien *reliabilitas* tersebut bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini *reliabel* atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

H. Prosedur Penelitian

1. Tahap Prapenelitian

Data adalah bagian penting dari sebuah penelitian. Adapun langkah tahapannya adalah sebagai berikut:

- a. Koordinasi dengan pihak rumah sakit umum daerah ciamis tentang tujuan dan prosedur pelaksanaan penelitian.
- b. Tahap Pelaksanaan Perolehan Data

- 1) Uji coba instrumen untuk memperoleh data validitas dan reliabilitas yang baik. Uji coba dilaksanakan di rumah sakit lain yang setara dengan tempat yang akan diteliti.
- 2) Penyebaran kuesioner melalui *google form* atau via telepon kepada responden yang sebelumnya pernah dirawat di RSUD Kabupaten Ciamis diruangan rawat inap VIP.

c. Tahap Pasca Pengambilan Data

Tahap pasca pengambilan data adalah kegiatan yang dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, untuk kemudian dilakukan tahap selanjutnya yaitu:

- 1) Pencatatan dan pengoreksian ulang hasil pengambilan data.
- 2) Melakukan pengolahan dan analisis data.
 - a) Pengolahan data

Menurut Notoatmojo (2014) pengolahan data meliputi sebagai berikut:

(1) *Editing*

Hasil wawancara, angket atau pengamatan dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara umum *editing* adalah merupakan kegiatan untuk pengecekan isian kuesioner.

(2) *Skoring*

Skoring yaitu memberi skor terhadap total jumlah jawaban pada setiap dimensi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan. Dengan skor sebagai berikut:

Jawaban sangat puas / sangat Baik = 4

Jawaban puas / Baik = 3

Jawaban tidak puas / Kurang Baik = 2

Jawaban sangat tidak puas / Sangat Kurang Baik = 1

(3) Coding

Setelah semua kuesioner (Mutu dan Kepuasan) diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng "kodean" atau "coding", yakni memberikan kode terhadap item-item yang ada dalam kuesioner, jawaban dari responden kemudian di beri kode

Kode 1 Sangat Tidak Puas

Kode 2 Tidak Puas / Baik

Kode 3 Puas / kurang

Kode 4 Sangat Puas

(4) Kategori

Untuk kepentingan analisis univariat maka dilakukan dengan cara:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Nilai Interval} = \frac{4-1}{4}$$

$$\text{Nilai Interval} = 0,75$$

Nilai Minimum	1
Nilai Maksimum	4
Kategori	4
Jarak Interval	$(4-1) : 4 = 0,75$

(5) Memasukan data (*entry data*)

Data, yakni jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan kedalam program SPSS.

(6) Pembersihan data (*cleaning*)

Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidak lengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

(7) *Tabulating*

Tabulating yaitu mengelompokan data sesuai variabel yang akan diteliti guna memudahkan analisis data. Selanjutnya data yang sudah sesuai didapatkan kemudian dianalisis.

b) Analisis data

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

(1) Normalitas Data

Untuk mengetahui data yang diambil normal atau tidak normal yaitu dengan dilakukannya pengujian normalitas di spss, maka untuk hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Uji Normalitas Mutu Pelayanan Dengan Tingkat
Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat
Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021

Mutu Pelayanan	
Variabel	Signifikasi
Tangibles (bukti fisik)	0,000
Reability (keandalan)	0,000
Responsiveness (daya tanggap)	0,000
Assurance (jaminan)	0,000
Emphaty (empati)	0,000
Kepuasan Pasien	
Tangibles (bukti fisik)	0,000
Reability (keandalan)	0,000
Responsiveness (daya tanggap)	0,000
Assurance (jaminan)	0,000
Emphaty (empati)	0,000

Data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P > 0,05$), maka data dikatakan tidak normal (sugiyono, 2020).

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas dapat diketahui keseluruhan hasil data tersebut berdistribusi tidak normal karena nilai signifikasinya kurang dari 0,05, maka untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis dilakukan dengan uji koefisien spearman.

(2) *Analisis Univariat*

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *analisis univariat* dengan kuesioner yang sebelumnya telah diuji validitas dan reabilitasnya. Analisis ini bertujuan menjelaskan atau

mendesripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2014).

(3) Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah uji kolerasi, tujuan dari analisis bivariat yaitu untuk menentukan hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dilakukan dengan uji normalitas terlebih dahulu, jika data tersebut berdistribusi normal maka akan menggunakan uji pearson product momen tapi jika data berdistribusi tidak normal maka menggunakan uji *koefisien korelasi spearman* dengan nilai kemaknaan atau pengambilan keputusan jika $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima, sehingga terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak, sehingga tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Adapun kriteria penafsiran koefisien korelasi spearman menurut Riduwan. (2011) adalah sebagai berikut :

- 1) 0,00 sampai 0,20, artinya : hampir tidak ada korelasi
- 2) 0,21 sampai 0,40, artinya : korelasi rendah
- 3) 0,41 sampai 0,60, artinya : korelasi sedang
- 4) 0,61 sampai 0,80, artinya : korelasi tinggi
- 5) 0,81 sampai 1,00, artinya : korelasi sempurna