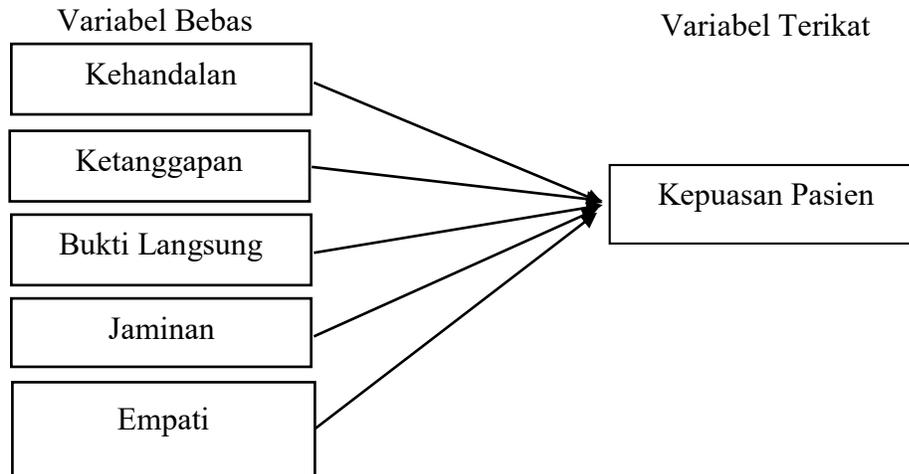


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

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

1. Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
2. Ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
3. Ada hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
4. Ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC

5. Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC

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 kehandalan, cepat tanggap, bukti fisik, jaminan dan 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 poliklinik bedah RSUD SMC.

2. 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 serta memuaskan.	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 dikategorikan menjadi : 1.Sangat tidak baik bila skor 0% - 25% 2.Tidak baik bila skor >25% -50% 3.Baik bila skor >50% - 75% 4.Sangat baik bila skor>75%.	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 dikategorikan menjadi : 1.Sangat tidak baik bila skor 0% - 25% 2.Tidak baik bila skor >25% -50% 3.Baik bila skor >50% - 75% 4.Sangat baik bila skor>75%.	Ordinal
3	Bukti Fisik	Kelengkapan peralatan yang digunakan,kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas fisik	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu: 1.Sangat Tidak Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi :	Ordinal

		dengan jenis jasa yang diberikan.	2.Tidak Setuju 3.Setuju 4.Sangat Setuju	1.Sangat tidak baik bila skor 0% - 25% 2.Tidak baik bila skor >25% -50% 3.Baik bila skor >50% - 75% 4.Sangat baik bila skor>75%.	
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 skala likert yaitu: 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Setuju 4.Sangat Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1.Sangat tidak baik bila skor 0% - 25% 2.Tidak baik bila skor >25% -50% 3.Baik bila skor >50% - 75% 4.Sangat baik bila skor>75%.	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 skala likert yaitu: 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Setuju 4.Sangat Setuju	Hasil jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1.Sangat tidak baik bila skor 0% - 25% 2.Tidak baik bila skor >25% -50% 3.Baik bila skor >50% - 75% 4.Sangat baik bila skor>75%.	Ordinal
Variabel Bebas					
1	Kepuasan Pasien	Suatu perasaan pasien yang	Kuesioner dengan 4 pilihan jawaban	Hasil jawaban responden	Ordinal

		timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.	menggunakan skala likert yaitu: 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Setuju 4.Sangat Setuju	berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi : 1.Sangat tidak puas bila skor 0% - 25% 2.Tidak puas bila skor >25% -50% 3.Puas bila skor >50% - 75% 4.Sangat puas bila skor>75%.	
--	--	---	---	---	--

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 Poliklinik Bedah dari bulan Januari s.d Agustus 2021 sebanyak 8320. Sedangkan jumlah populasi untuk menentukan sampel adalah rata rata kunjungan pasien perbulan pada rentang waktu Januari s.d Agustus yaitu sebesar 1029.

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 Poliklinik Bedah RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2021.

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 :

$$n = \frac{1029}{1 + 1029(0.1^2)}$$

$$n = \frac{1029}{1 + 1029(0.01)}$$

$$n = \frac{1029}{1 + 10.29}$$

$$n = \frac{1029}{11.29} = 91.14$$

$$n = 91$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 91 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 refresentatif. 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 poliklinik bedah RSUD SMC yang kebetulan bertemu dengan peneliti serta dipandang 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 poliklinik bedah RSUD SMC 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 SMC mengenai kunjungan pasien rawat jalan, dan juga laporan mutu RSUD SMC 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 kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner *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 survey 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

- a. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan pengumpulan data primer yaitu melakukan wawancara dengan pertanyaan dengan menggunakan instrument kuisisioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan dengan menganalisis dan mengolah data 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, coding, entering, data cleaning.

- a. Editing

Melakukan pengecekan dan perbaikan isi formular atau kuisisioner.

- b. Coding

Mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi sebuah angka atau bilangan.

c. Entering

Memasukan data data responden yang sudah dalam bentuk kode kedalam program atau software computer.

d. Cleaning

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

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

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

b. Analisis Bivariat

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan uji statistik korelasi rank spearman dengan nilai batas kemaknaan (Alpha) = 0,05 adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $P \text{ value} \leq 0,05$ berarti H_a diterima, menunjukkan ada hubungan signifikan.
- 2) Jika $P \text{ value} > 0,05$ berarti H_a ditolak, menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan.