

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan pendekatan cross-sectional. Pendekatan cross-sectional bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel terikat dan bebas dengan pengukuran yang dilakukan dalam waktu yang singkat. Data dapat dikumpulkan secara bersama antara masing-masing variabel individu (Duli, 2019).

##### **3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bayu Asih Purwakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan di rumah sakit tersebut. Waktu pelaksanaan penelitian yang terfokus dalam tiga bulan memungkinkan pengumpulan data secara intensif untuk mendapatkan hasil yang representatif sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bayu Asih Purwakarta dilihat jumlah perbulan selama 3 bulan terakhir.

##### **3.2.2 Sampel**

Sebagian populasi pasien rawat jalan yang menerima pelayanan di Poliklinik Jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta, yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, di mana subjek penelitian dipilih berdasarkan kesesuaian dengan kriteria tertentu, seperti usia, diagnosis, dan kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus

*Slovin* dengan tingkat kepercayaan 95% untuk memastikan hasil penelitian dapat diandalkan dan merepresentasikan populasi, berikut ini rumus slovin:

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

$$n = \frac{2644}{1 + 2644(0,05)^2}$$

$$n = \frac{2644}{2645 (0,0025)}$$

$$n = \frac{2644}{6,6125}$$

$$n = 400$$

Keterangan:

- n: Jumlah sampel yang dibutuhkan (responden).
- N: Ukuran populasi (total populasi).
- e: Tingkat kesalahan (margin of error) 5%.

### 3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

#### 3.3.1 Kriteria Inklusi

1. Pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta.
2. Pasien dengan rentang usia >18 tahun.
3. Bersedia sebagai responden dalam penelitian dengan menandatangani surat persetujuan.

#### 3.3.2 Kriteria Eksklusi

1. Pasien dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk menjawab kuesioner (misalnya dalam keadaan sesak nafas, nyeri dada, pusing).
2. Pasien yang tidak bersedia berpartisipasi.

### 3.4 Variabel Penelitian

#### 3.4.1 Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Poli Jantung, yang diukur melalui lima dimensi menurut teori servqual yaitu: bukti

fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### 3.4.2 Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien, yang diukur melalui tanggapan pasien terhadap sejumlah pertanyaan dalam kuesioner. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Jantung

### 3.5 Definisi Operasional

**Tabel 3. 1** Definisi Operasional

| Variabel           | Definisi Operasional                                                                                                                               | Indikator                                                                                                                                                                   | Pengukuran          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Kepuasan Pasien    | Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian terhadap layanan yang mereka terima, yang dapat sesuai dengan harapan mereka ataupun tidak (Putu, 2021). | 1. Kesesuaian harapan<br>2. Kompetensi Petugas<br>3. Kualitas produk<br>4. Ketersediaan konsumen<br>5. Harga<br>6. Kemudahan<br>7. Minat berkunjung kembali<br>8. Emosional | Skala Likert<br>1-5 |
| Kualitas Pelayanan | Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan bertujuan untuk                                                                              | 1. Bukti Fisik<br>2. Kehandalan<br>3. Keresponsipan<br>4. Jaminan                                                                                                           | Skala Likert<br>1-5 |

---

memenuhi harapan pasien, khususnya dalam hal memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, respons yang cepat, ketepatan dalam penyediaan produk atau jasa, serta kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi pasien. Hal ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Putu, 2021).

---

#### 5. Empati

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:113), kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup, yang berarti responden hanya dapat memilih jawaban yang telah disediakan dalam bentuk pilihan ganda tanpa diberi kesempatan untuk memberikan alasan atau pendapat tambahan. Jawaban pada kuesioner menggunakan *Skala Likert*, yang memiliki rentang penilaian dari sangat positif hingga sangat negatif dalam bentuk kata-kata (Sugiyono, 2016:136). Respon dari peserta penelitian dikelompokkan ke dalam empat kategori, adapun skor jawabannya sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kuesioner dalam kepuasan pasien
  - a. Sangat puas, yang bernilai (5)

- b. Puas, yang bernilai (4)
- c. Cukup Puas, yang bernilai (3)
- d. Kurang puas, yang bernilai (2)
- e. Tidak puas (1)

Total skor kepuasan pasien diperoleh dengan menjumlahkan skor dari setiap pertanyaan, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori berikut:

- a. Tidak puas: 1,00 – 1,80
  - b. Kurang puas: 1,81 – 2,60
  - c. Cukup puas: 2,61 – 3,40
  - d. Puas: 3,41 – 4,20
  - e. Sangat puas: 4,21 -5,00
2. Untuk mengukur kuesioner dalam kualitas pelayanan
- a. Sangat kurang, yang nilainya (1)
  - b. Kurang, yang nilainya (2)
  - c. Cukup, yang nilainya (3)
  - d. Baik, yang nilainya (4)
  - e. Sangat baik, yang nilainya (5)

Total skor kualitas pelayanan diperoleh dengan menjumlahkan skor dari setiap pertanyaan, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori berikut:

- a. Sangat kurang: 1,00 – 1,80
- b. Kurang: 1,81 – 2,60
- c. Cukup: 2,61 – 3,40
- d. Baik: 3,41 – 4,20
- e. Sangat baik: 4,21 -5,00

**Tabel 3. 2** Komposisi kuesioner kualitas pelayanan (Algafari 2019)

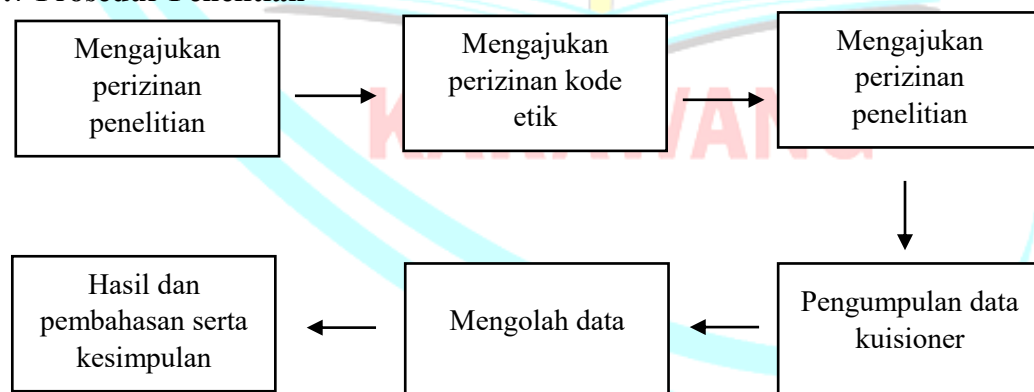
| No. | Fasilitas Pelayanan | Nomor Pertanyaan Kuesioner |
|-----|---------------------|----------------------------|
| 1.  | Bukti fisik         | 1,3 dan 6                  |
| 2.  | Kehandalan          | 2 dan 10                   |

|    |             |         |
|----|-------------|---------|
| 3. | Ketanggapan | 4 dan 5 |
| 4. | Jaminan     | 9       |
| 5. | Simpati     | 7 dan 8 |

**Tabel 3. 3** Komposisi kuesioner Kepuasan Pasien (Tjibtono 2016)

| No | Kepuasan pasien          | Nomor Pertanyaan Kuesioner |
|----|--------------------------|----------------------------|
| 1. | Kesesuaian harapan       | 1                          |
| 2. | Kompetensi petugas       | 2 dan 6                    |
| 3. | Kualitas produk          | 3                          |
| 4. | Kesediaan Konsumen       | 4                          |
| 5. | Harga                    | 5                          |
| 6. | Kemudahan                | 7 dan 9                    |
| 7. | Minat berkunjung kembali | 8                          |
| 8. | Emosional                | 10                         |

### 3.7 Prosedur Penelitian



**Gambar 3. 1** Prosedur Penelitian

### 3.8 Analisis Data

#### 3.8.1 Pengolahan Data

- Editing merupakan proses memeriksa jawaban responden untuk memastikan kelengkapannya serta mengidentifikasi jika ada bagian yang belum diisi.

- b. Coding adalah proses pemberian kode pada jawaban responden, pertanyaan, serta elemen lain yang dianggap penting dalam analisis data.
- c. Scoring bertujuan untuk menentukan skor atau nilai dari jawaban responden, termasuk menetapkan nilai tertinggi dan terendah.

Dalam penelitian ini, nilai tertinggi dan terendah diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut;

Rumus scoring;

$$\begin{aligned}
 \text{Skoring} &= \frac{(\text{Nilai Tertinggi} \times \text{jumlah soal}) - (\text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah soal})}{\text{Banyak penelitian}} \\
 &= \frac{(5 \times 10) - (1 \times 10)}{5} \\
 &= \frac{50 - 10}{5} \\
 &= \frac{40}{5} \\
 &= 8
 \end{aligned}$$

- d. Tabulating adalah proses menyusun dan mengorganisir data yang diperoleh sesuai dengan item pertanyaan agar lebih mudah dianalisis.

### 3.8.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian. Data dianalisis dan hasilnya disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi yang dirangkum secara naratif. Karakteristik setiap variabel meliputi data demografi responden, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan frekuensi kunjungan. Hasil analisis ini biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase dan tabel untuk memberikan gambaran yang mudah dipahami (Heryana, 2020).

### 3.8.3 Analisis Univariat

Analisis univariat adalah teknik statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis satu variabel secara mandiri tanpa melihat hubungan atau pengaruh dengan variabel lain. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk menggambarkan karakteristik dari data, baik dalam bentuk distribusi frekuensi, ukuran tendensi sentral (mean, median, modus), maupun ukuran dispersi (simpangan baku, varians, range) tergantung pada jenis data yang digunakan (nominal, ordinal, interval, atau rasio). Analisis univariat sangat penting dalam tahap awal pengolahan data karena dapat memberikan pemahaman dasar mengenai pola atau kecenderungan variabel sebelum dilakukan analisis yang lebih kompleks. Analisis ini juga sangat berguna dalam validasi data, mengidentifikasi outlier, dan mempersiapkan data untuk analisis lanjutan seperti bivariat atau multivariat (Dahlan, 2020).

### 3.8.4 Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan salah satu metode dalam statistik inferensial yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan, asosiasi, atau perbedaan antara dua variabel. Teknik ini berguna untuk menguji hipotesis dan memberikan gambaran awal mengenai potensi hubungan antarvariabel sebelum dilanjutkan ke analisis multivariat. Jenis uji yang digunakan bergantung pada skala data dari kedua variabel. Jika kedua variabel berskala kategorik (nominal atau ordinal), uji yang sering digunakan adalah Chi-Square. Jika satu variabel numerik dan satu kategorik, digunakan uji t-test (untuk dua kelompok) atau ANOVA (untuk lebih dari dua kelompok). Jika keduanya merupakan variabel numerik, digunakan uji korelasi seperti Pearson atau Spearman. Analisis ini penting dalam pengambilan keputusan berbasis data karena memberikan bukti statistik adanya pengaruh atau asosiasi antarvariabel (Notoatmodjo, 2020; Setiawan, 2020).

### 3.8.5 Uji Reliabilitas

Soedibjo B.S (2015: 70) menjelaskan bahwa pengujian reliabilitas konsistensi internal dapat dilakukan menggunakan koefisien alpha Cronbach. Teknik ini digunakan karena *koefisien  $\alpha$ -Cronbach* dianggap sebagai indeks yang

sangat baik untuk mengukur reliabilitas konsistensi antar butir dalam sebuah instrumen pengukuran.

### 3.8.6 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:177), validitas mengacu pada tingkat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk menentukan validitas suatu item, skor setiap item dikorelasikan dengan skor total dari keseluruhan item tersebut. Pengujian validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu item dinyatakan valid jika koefisien korelasinya lebih besar dari 0,3.

