

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik kuantitatif melalui pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*, mengisi kuesioner model *Servqual* dari segi *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya, data diproses dengan analisis deskriptif menggunakan *Skala Likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/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 1 Oktober s.d 31 Desember 2024. Rata-rata jumlah populasi pasien dalam periode 3 bulan tersebut tercatat sebanyak 1.756 pasien perbulan.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang terjangkau yang dapat digunakan sebagai subjek penelitian. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan menggunakan *Purposive Sampling*. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin (Sugiono, 2014).

Perlu dihitung sampel (n) minimal dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{1.756}{1 + 1.756(0,05)^2}$$
$$n = \frac{1.756}{5,39}$$
$$n = 325,78 \approx 326$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of error* 5% atau 0,05

3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.3.1 Kriteria Inklusi

1. Pasien Bersedia Menjadi Responden.
2. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik.
3. Pasien dengan umur >17 tahun, dikarenakan telah mampu menyajikan evaluasi secara objektif terhadap pelayanan yang diterima.
4. Pasien yang berkunjung ke poli penyakit dalam lebih dari 2 kali.

3.3.2 Kriteria Eksklusi

1. Pasien berkebutuhan khusus (susah bicara atau tidak bisa mendengar).
2. Pasien tidak dapat menyelesaikan pengisian kuisioner.

3.4 Alat dan Bahan yang Digunakan

3.4.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner kepuasan pasien yang telah disebutkan di atas. Selain itu, alat pengolah data seperti komputer dengan software statistik (SPSS) digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.

3.4.2 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *Servqual* untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli penyakit dalam RSUD Bayu Asih Purwakarta.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Klasifikasi Variabel

a. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah tingkat kualitas pelayanan poli penyakit dalam di RSUD Bayu Asih yang terdiri dari 5 dimensi yakni *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangibles*

b. Variabel Terikat

Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini variabel terikatnya yaitu tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

3.6 Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (*konstruk*) pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Uji validitas yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai korelasi $> 0,361$ (Mulyani, 2017).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan dalam kuesioner

yang telah dinyatakan valid. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner penelitian ini, maka nilai reliabilitas dinyatakan atau dianalisis dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Sugiyono, 2018).

3.7 Definisi Operasional Variable

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Variabel Bebas			
Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap berbagai aspek pelayanan yang diterima selama kunjungan ke rumah sakit.	1. Lingkungan Rumah Sakit	Skala Likert (1 - Sangat Tidak Setuju, 5 - Sangat Setuju)
		2. Pelayanan Karyawan Rumah Sakit	Kategori :
		3. Kebanggaan Pasien	a. sangat tidak puas: 1,00 – 1,80
		4. Biaya Layanan	b. tidak puas: 18,1 – 2,60
		5. Harapan Pasien	c. cukup puas: 2,61 – 3,40
		d. puas: 3,41 – 4,20	
		e. sangat puas: 4,21 – 5,00	
Variabel Terikat			

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berdasarkan dimensi-dimensi tertentu seperti bukti fisik, kehandalan, responsif, dan jaminan.	1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Responsif) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	Skala Likert (1 - Sangat Tidak Setuju, 5 - Sangat Setuju) Kategori : a. sangat tidak baik: 1,00 – 1,80 b. tidak baik: 1,81 – 2,60 c. cukup baik: 2,61 – 3,40 d. baik: 3,41 – 4,20 e. sangat baik: 4,21 – 5,00
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Aspek pelayanan yang mencakup kondisi fisik fasilitas dan peralatan yang tersedia di rumah sakit, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas.	1. Kebersihan fasilitas 2. Peralatan medis yang modern dan canggih 3. Penampilan tenaga medis	Skala Likert (1 - Sangat Tidak Setuju, 5 - Sangat Setuju) Kategori : a. sangat tidak baik: 1,00 – 1,80 b. tidak baik: 1,81 – 2,60 c. cukup baik: 2,61 – 3,40

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
			d. baik: 3,41 - 4,20 e. sangat baik: 4,21 – 5,00
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kehandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan pasien.	1. Keprofesionalan tenaga medis 2. Konsistensi pelayanan yang diberikan 3. Keakuratan diagnosa	Skala Likert (1 - Sangat Tidak Setuju, 5 - Sangat Setuju) Kategori: a. sangat tidak baik: 1,00 – 1,80 b. tidak baik: 1,81 – 2,60 c. cukup baik: 2,61 – 3,40 d. baik: 3,41 – 4,20 e. sangat baik: 4,21 – 5,00
<i>Responsiveness</i> (Responsif)	Tingkat kecepatan dan tanggapan rumah sakit terhadap kebutuhan atau keluhan pasien.	1. Kecepatan pelayanan 2. Tanggapan terhadap keluhan 3. Pelayanan yang ramah	Skala Likert (1 - Sangat Tidak Setuju, 5 - Sangat Setuju) Kategori: a. sangat tidak baik: 1,00 – 1,80

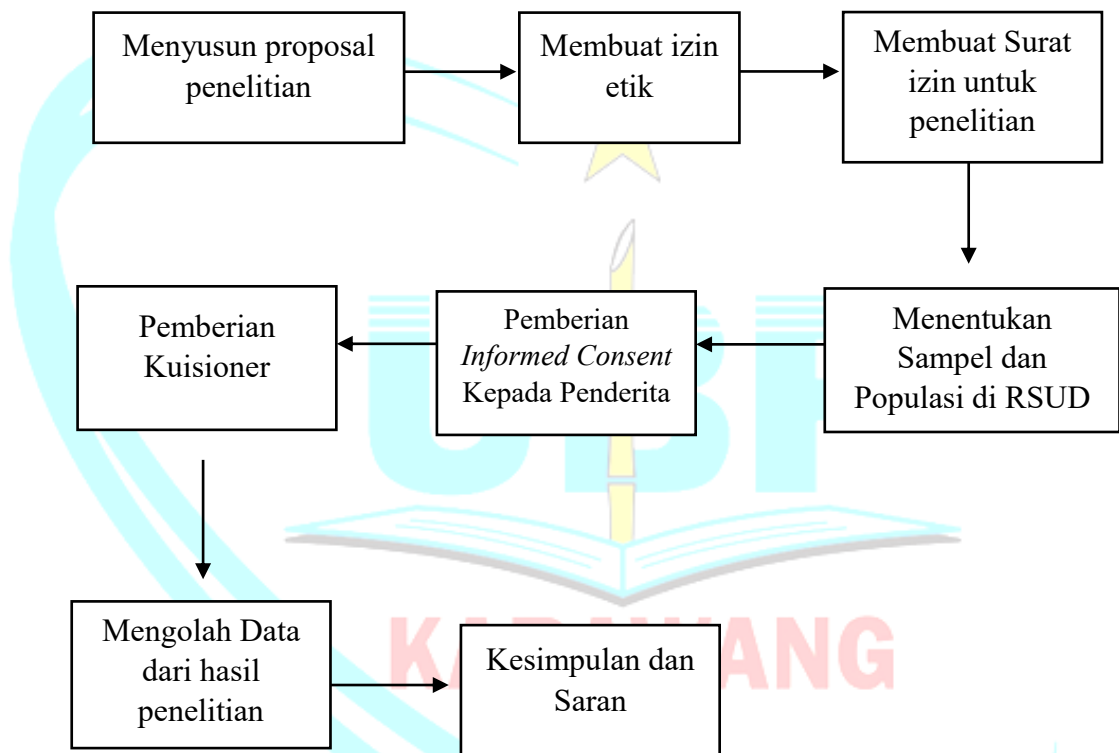
Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
		dan mudah diakses	b. tidak baik: 1,81 – 2,60 c. cukup baik: 2,61 – 3,40 d. baik: 3,41 – 4,20 e. sangat baik: 4,21 – 5,00
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Tingkat rasa aman yang diberikan tenaga medis terhadap pasien melalui komunikasi dan penjelasan yang jelas serta tindakan medis yang aman.	1. Kejelasan penjelasan medis 2. Keamanan prosedur medis 3. Keyakinan terhadap profesionalis me tenaga medis	Skala Likert (1 - Sangat Tidak Setuju, 5 - Sangat Setuju) Kategori: f. sangat tidak baik: 1,00 – 1,80 g. tidak baik: 1,81 – 2,60 h. cukup baik: 2,61 – 3,40 i. baik: 3,41 – 4,20 j. sangat baik: 4,21 – 5,00
<i>Emphaty</i> (Empati)	Adalah tingkat perhatian, pengertian,	1. Kesabaran dalam	Skala Likert (1 - Sangat Tidak

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
	dan kesedian tenaga medis dalam memahami kebutuhan serta kondisi emosional pasien.	menjelaskan dan merespon pertanyaan pasien	Setuju, 5 - Sangat Setuju) Kategori: a. sangat tidak baik: 1,00 - 1,80
	Dimensi ini mencakup interaksi yang memperlihatkan rasa peduli dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien	2. Kesiediaan mendengarkan keluhan pasien 3. Pemahaman terhadap kebutuhan pasien secara personal.	b. tidak baik: 1,81 – 2,60 c. cukup baik: 2,61 – 3,40 d. baik: 3,41 – 4,20 e. sangat baik: 4,21 – 5,00

KARAWANG

3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini mencakup langkah-langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD Bayu Asih Purwakarta. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

3.9 Analisis Data

3.9.1 Pengolahan Data

1. Kepuasan

Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan *skala likert* dengan kategori:

- a. Sangat Tidak Puas (skor 1)
- b. Tidak Puas (Skor 2)
- c. Cukup Puas (Skor 3)
- d. Puas (Skor 4)
- e. Sangat Puas (Skor 5)

Skor total kepuasan dihitung dengan menjumlahkan skor dari setiap pertanyaan, kemudian dikategorikan sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|---------------|
| a. Sangat tidak puas | : 1,00 – 1,80 |
| b. Tidak 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. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dievaluasi berdasarkan 5 dimensi *servqual* yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphathy*. Setiap dimensi dinilai menggunakan skala likert dengan 5 kategori, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Setiap jawaban diberi skor dari 1 hingga 5, dengan skor 1 untuk tidak puas dan skor 5 untuk sangat puas. Skor kualitas pelayanan dikategorikan menjadi 5 yaitu kualitas pelayanan sangat tidak baik dengan skor 1,00 – 1,80, kualitas pelayanan tidak baik dengan skor 1,81 – 2,60, kualitas pelayanan cukup baik dengan skor 2,60 – 3,40, kualitas pelayanan baik dengan skor 3,41 – 4,20, dan kualitas pelayanan sangat baik dengan skor 4,21 – 5,00 (Mulyani, 2017).

3.9.2 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik. Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel dalam penelitian, baik variabel independen maupun dependen. Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi, rata-rata, atau persentase agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masing-masing variabel. Langkah ini sangat penting untuk memahami data sebelum melanjutkan ke analisis bivariat atau multivariat (Notoatmodjo, 2012).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen, dalam rangka menjawab hipotesis penelitian. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji non-parametrik *Spearman Rank*, yang merupakan alat uji statistik untuk menguji hipotesis asosiatif antara dua variabel dengan data berskala ordinal (*ranking*).

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05, yaitu sebagai berikut:

1. Jika $p\text{-value} \leq 0,05$, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Jika $p\text{-value} > 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Sugiyono, 2022).

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2022

3. Uji Skala Likert

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan lembar kuisioner *Servqual* menggunakan skala 1 sampai 5 yang akan diuji validitas dan reliabilitasnya (Pangala, 2014).

Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	Skor
Tidak Baik	Tidak Puas	1
Kurang Baik	Kurang Puas	2
Cukup Baik	Cukup Puas	3
Baik	Puas	4
Sangat Baik	Sangat Puas	5

Tabel 3.4 Scoring Skala Likert

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	Skor
Tidak Baik	Tidak Puas	1,00 – 1,80
Kurang Baik	Kurang Puas	1,81 – 2,60
Cukup Baik	Cukup Puas	2,61 – 3,40
Baik	Puas	3,41 – 4,20
Sangat Baik	Sangat Puas	4,21 – 5,00

Menurut Sugiyono (2010), analisis data skala Likert dapat dilakukan dengan menghitung rata-rata skor yang diperoleh dari masing-masing responden atau dari tabulasi frekuensi jawaban. Rumus perhitungan skor rata-rata berdasarkan frekuensi adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor Rata-rata} = \frac{(f_1 \times 1) + (f_2 \times 2) + (f_3 \times 3) + (f_4 \times 4) + (f_5 \times 5)}{n}$$

