

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Jumlah pasien rawat jalan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Karawang dihitung berdasarkan jumlah kunjungan bulanan selama periode Oktober hingga Desember 2024 yaitu 1.118 dengan jumlah rata-rata 373.

3.2.2 Sampel

Pasien Poli Mata yang datang berobat di Rumah Sakit Islam Karawang dan memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi dipilih sebagai responden menggunakan teknik *purposive sampling*.

1. Kriteria Inklusi :

- a. Bersedia mengisi responden (*infomed consent*).
- b. Pasien yang dapat berkomunikasi baik.
- c. Pasien yang telah berkunjung lebih dari satu kali.
- d. Pasien berusia ≥ 20 tahun, agar dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

2. Kriteria Eksklusi :

- a. Pasien yang mengalami gangguan kognitif atau gangguan mental yang menyebabkan kesulitan memahami isi kuesioner
- b. Pasien dalam kondisi gawat darurat yang tidak mampu mengisi kuesioner.
- c. Pasien dengan gangguan emosional berat (menangis, panik, atau gelisah saat akan diwawancara).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif dari populasi (Rizal, 2024):

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

Keterangan

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = 373 (total populasi)

e = 5% = 0,05 (sampling error)

$$n = \frac{373}{1 + 373 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{373}{1 + 373 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{373}{1 + 0,9325}$$

$$n = \frac{373}{1,9325}$$

$$n = 193$$

Berdasarkan rumus Slovin dengan populasi 373 dan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebesar 193 responden.

3.3 Alat dan Bahan

3.3.1 Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi lembar kuesioner, rekam medis, dan perangkat lunak SPSS untuk analisis data.

3.3.2 Bahan

Bahan kajian yaitu data pasien berdasarkan hasil kuesioner Poli Mata di Rumah Sakit Islam Karawang pada periode bulan April hingga Mei 2025.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang pada periode April hingga Mei 2025.

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Skala Likert

Data penelitian ini diolah menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari nilai 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas), untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Penyusunan kuesioner kepuasan pelanggan dan pelayanan kesehatan menurut Taluke (2019).

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 30 responden untuk memastikan kuesioner mengukur variabel secara tepat. Instrumen dinyatakan valid jika nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti setiap item merepresentasikan variabel dengan akurat.

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada 30 responden untuk menilai konsistensi internal instrumen menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Alpha $> 0,6$, yang menunjukkan konsistensi yang baik dalam mengukur variabel.

3.6 Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki dua variabel utama, yaitu :

3.6.1 Variabel Bebas

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang meliputi lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam konteks pelayanan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang.

3.6.2 Variabel Terikat

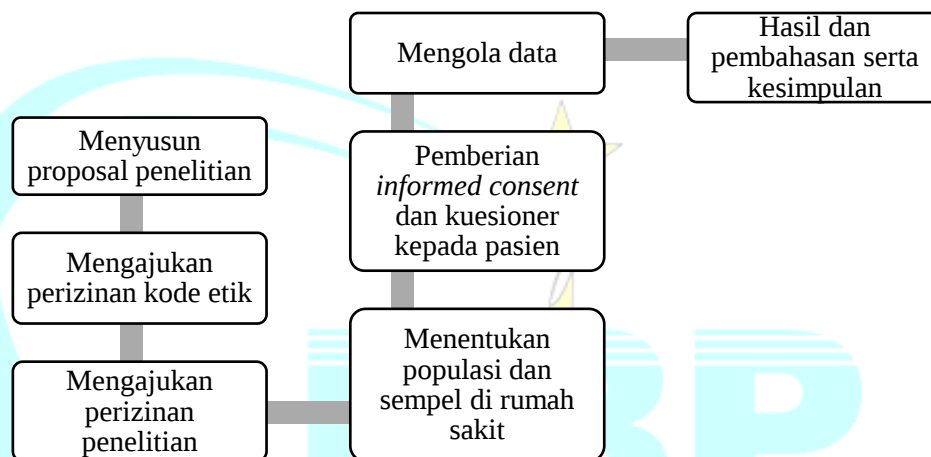
Variabel terikat (*dependen*) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien, yang diukur tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia, serta kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis.

Tabel 3.6 Variabel Terikat

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Tingkat keunggulan pelayanan yang dirasakan pasien berdasarkan standar pelayanan kesehatan.	 1. <i>Tangibles</i> (penampilan fasilitas, peralatan, dan staf). 2. <i>Reliability</i> (keandalan dalam memberikan pelayanan) 3. <i>Responsiveness</i> (responsivitas staf). 4. <i>Assurance</i> (jaminan, keamanan). 5. <i>Empathy</i> (kepedulian dan perhatian).	Sangat tidak puas Tidak puas Cukup puas Puas Sangat puas
Tingkat Kepuasan Pasien (Y)	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan	1. Kepuasan terhadap fasilitas dan kenyamanan 2. Kualitas interaksi dengan tenaga medis 3. Waktu tunggu pelayanan 4. Sikap ramah dan profesional staf medis 5. Kemudahan akses layanan	Sangat tidak puas Tidak puas Cukup puas Puas Sangat puas

3.7 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini meliputi tahapan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data serta analisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Karawang. Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :



Gambar 3.7 Prosedur Penelitian

3.8 Analisis Data

Analisis data menggunakan Uji Univariat dan Bivariat *Spearman* rank.

3.8.1 Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel secara umum, dilakukan analisis statistik deskriptif seperti frekuensi, persentase, dan rata-rata.

3.8.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman* untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Hubungan dianggap signifikan apabila nilai $p < 0,05$.