

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* yaitu salah satu jenis penelitian yang dilakukan hanya sekali pada satu saat pengukuran atau mengobservasi data variabel independen kualitas fisik pelayanan kesehatan, serta variabel dependen kepuasan pasien secara bersamaan tanpa terdapat tindak lanjut ketika post pengukuran data.

2.2 Populasi dan Sampel

2.2.1 Populasi Peneliti

Populasi adalah sekumpulan individu. Sekumpulan orang yang karakteristiknya dapat diukur dan diamati atau diberi nama studi populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

2.2.2 Sampel Peneliti

Sampel adalah bagian terpilih dari total populasi yang dijadikan responden dalam satu survei. Jika jumlah sampel tidak diketahui, maka hasil penelitian tidak dapat mengetahui berapa jumlah populasi. Dalam menentukan sampel ini, peneliti menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow

digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Adapun Rumus Lemeshow sebagai berikut :

Terkait proporsi sampel diambil dari studi penelitian terdahulu dengan besar proporsi 25% dengan judul Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda (Sugiono & muftihatin, 2022)

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

z : skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p : proposi = 0,25

d : sampling error = 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,25(1-0,25)}{0,1^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,1875}{0,01} \\ &= 72 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus lemshow di atas, maka nilai sampel n yang di dapat sebesar 72.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria di mana subjek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi

syarat sebagai sampel (Nalendra et al., 2021). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memiliki kriteria pemilihan subjek penelitian sebagai berikut:

- 1) Pasien yang pernah menggunakan/mengikuti rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis
- 2) Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan maksimal 3 hari sebelumnya
- 3) Pasien diatas umur 17 tahun
- 4) Pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuisioner

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek dari penelitian tidak dapat mewakili sampel karna tidak memenuhi syarat sebagai sampel (Nalendra et al., 2021). Oleh karena itu, dalam penelitian ini penelitian tersebut memiliki kriteria eksklusi:

- 1) Pasien rawat inap

2.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan jenis *Consecutive Sampling*. Teknik ini memilih calon subjek / sampel berdasarkan kedatangan di tempat penelitian. Calon subjek /sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak ada kriteria

eksklusi akan digunakan sebagai sampel. Pengambilan sampel akan dihentikan apabila jumlah sampel terpenuhi.

2.3 Waktu dan Populasi

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda yang berada di Kota Samarinda Kalimantan Timur. Rumah Sakit I.A Moeis adalah salah satu Rumah Sakit Milik Pemerintah Kota Samarinda. Rumah Sakit ini adalah RS kelas C. Waktu penelitian di lakukan pada bulan April -Mei 2023.

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bagian dari keputusan. Rumusan definisi operasional dalam penelitian ini diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi | Alat Ukur | Cara Ukur | Hasil Ukur | Skala |
|-------------------|---|-----------------------|---|--|---------|
| Independen | | | | | |
| Kualitas fisik | Kualitas fisik merupakan bentuk Layanan yang langsung terlihat nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Ini termasuk fasilitas fisik seperti Bangunan, peralatan dan penampilan petugas kesehatan. | Menggunakan kuesioner | Menggunakan skala guttman yang terdiri dari 4 pertanyaan. Pertanyaan yang salah diberi nilai 1 dan jawaban yang benar di beri nilai 2 | Jumlah soal : 4 Nilai tertinggi : 8 Nilai terendah : 4 Dikategorikan menjadi 2 yaitu : ≥ 6 = baik ≤ 5 = tidak baik (Alumran et al., 2021) | Nominal |
| Variabel | Definisi | Alur Ukur | Cara Ukur | Hasil Ukur | Skala |
| Dependen | | | | | |
| Kepuasan Pasien | Menurut (Priyanto.A, 2009). Kepuasan pasien ialah suatu taraf perasaan pasien yang timbul sebagai dampak dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, 2019) | Menggunakan kuesioner | Menggunakan skala guttman yang berisi 10 pertanyaan. Jawaban yang salah di beri nilai 1 Jawaban yang benar di beri nilai 2 | Jumlah soal : 10 Nilai tertinggi : 20 Nilai terendah : 10 Dikategorikan menjadi 2 yaitu : ≥ 15 = puas ≤ 14 = tidak puas (Imaninda & Azwar, 2018) | Nominal |

2.5 Instrumen Penelitian

Instrument dalam penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data di lapangan. Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner baku yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Sub A, mencantumkan karakteristik responden, seperti nama responden, jenis kelamin, usia.
- 2) Sub B berisi 10 pertanyaan tentang kepuasan pasien dengan menggunakan skala guttman. Hasil penilaian skala guttman yaitu 1 = tidak dan 2 = ya.
- 3) Sub C berisi 4 pertanyaan tentang kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan menggunakan skala guttman. Hasil penilaian skala guttman yaitu 1 = tidak dan 2 = ya.

2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur sebenarnya adalah variabel yang ingin diteliti oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Suatu instrumen atau kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang sedang diukur oleh kuesioner tersebut (Arsi & Herianto, 2021).

Tabel 2.2 Tabel Uji Validitas Kualitas Fisik

| Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0,652 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,534 | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,417 | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,455 | 0,361 | Valid |

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataannya dapat mengungkapkan apa yang diukurinya. Kita ingin mengevaluasi kualitas fisik pelayanan kesehatan, misalnya. Jika empat pernyataan diberikan untuk menentukan kualitas fisik pelayanan kesehatan, maka masing-masing dari pernyataan tersebut harus menjelaskan secara akurat kualitas fisik pelayanan kesehatan. Ada dua kategori uji validitas yang pertama menunjukkan korelasi antara skor butir pernyataan dengan total item (empat). Yang kedua menunjukkan korelasi antara skor masing-masing indikator item dengan total skor konstruk. Semua ini dilakukan dengan skala Guttman untuk menentukan validitas instrumen penelitian. Instrumen penelitian tersebut valid atau tidak, menggunakan *Uji Person Product Moment* dan Instrumen kuesioner kepuasan pasien ini dinyatakan valid berdasarkan penelitian (Imaninda & Azwar, 2018) dengan menunjukkan variasi dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Uji validitas dilakukan di Rumah Sakit Dirgahayu untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner yang mengukur

kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

Item pertanyaan kuesioner di nyatakan valid apabila :

1. $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ = item pertanyaan dinyatakan valid
2. $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ = item pertanyaan dinyatakan tidak valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 30 responden, 4 soal dinyatakan valid karena nilainya lebih besar dari nilai r tabel (0,361).

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan bagaimana hasilnya bersesuaian dua kali atau lebih dengan gejala yang sama dan dengan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan melihat nilai cronbach's alpha menggunakan aplikasi SPSS (Statistics or Social Science Package).

Mengukur reliabilitas pada dasarnya dapat dilakukan dengan dua cara :

- a. Ukuran yang diulang. Orang yang diwawancarai ditanya tentang pernyataan berulang kali pada waktu yang berbeda, untuk menentukan apakah dia konsisten dengan jawabannya.

- b. Pengukuran satu kali atau diukur sekali saja. Dalam hal ini, pengukuran dilakukan hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Ini biasanya dilakukan dalam satu lintasan dengan beberapa pernyataan reliabilitas, di mana validitas terlebih dahulu diperiksa.

Uji validitas dan reabilitas dalam penelitian dilakukan di rumah sakit dirgahayu. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronchbach's alpha 0,718 lebih besar dari 0,060, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner kualitas fisik dapat dikatakan reliabel dan uji reliabilitas diukur berdasarkan instrumen kuesioner kepuasan pasien yang digunakan yaitu kuesioner Pasien Safety Questioner (PSQ-1) dimana telah diuji reliabilitasnya sebesar 0,883 (Imaninda & Azwar, 2018).

2.6 Prosedur Penelitian

2.6.1 Pengumpulan Data

- a. Data Primer

Data primer ini diperoleh secara langsung dari peneliti dan sumber data, data primer dapat dianggap sebagai data asli untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda dan menggunakan pernyataan di dalam

kuesioner tentang pernyataan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

b. Data Skunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui survei awal pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit IA Moeis di Samarinda Kota Samarinda.

2.6.2 Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian untuk mencapai tujuan utama penelitian, yaitu menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkap (Nursalam, 2017). Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan kuesioner dari responden. Setelah data terkumpul, data tersebut diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (*editing*)

Editing atau pemeriksaan data merupakan upaya peneliti untuk memeriksa kembali data yang terkumpul untuk mengklarifikasi dan menilai kesesuaian dan relevansi data yang dikumpulkan untuk diolah lebih lanjut. Selama proses ini harus diperhatikan kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan yang ditulis, kesesuaian jawaban dan pentingnya jawaban.

2. Coding

Coding adalah pemberian kode pada setiap jawaban untuk mengelompokkan jawaban responden berdasarkan jenisnya. Pengkodean dilakukan pada data untuk memfasilitasi representasinya. Peneliti mengkodekan sesuai dengan item-item pada kuesioner, beserta jawaban responden.

3. Skoring

Pada langkah ini, jawaban dari responden yang sama dikelompokkan secara cermat dan teratur dalam sebuah table dan dihitung.

a. Analisis Univariat

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel penelitian meliputi, nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan.

b. Analisis Bivariat

Analisis biavariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan antar dua variabel. Uji statistik dalam analisis bivariat di penelitian ini menggunakan komputerisasi dengan uji chi square ($\alpha = 0,05$) yaitu salah satu uji jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua

variabel. Pada penelitian ini variabelnya ialah variabel kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan variabel kepuasan pasien yang mempunyai wewenang dalam. Dasar dari penggunaan uji ini adalah karena data yang diolah berisi unsur skala nominal pada kedua variabel independen dan dependen. Terdapat alternatif untuk uji chi square apabila memenuhi syarat yaitu, Tidak ada nilai observed yang bernilai nol, Serta mempunyai nilai expected kurang dari 5, maksimal 20% dari jumlah.

Jika syarat uji chi square tidak terpenuhi, maka dilakukan alternatifnya yaitu, alternatif uji chi square adalah uji fisher. Adapun kriteria interpretasi ujinya sebagai berikut:

- 1) Apabila $p < 0,05 = H_0$ ditolak, yang artinya ada “Ada hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”
- 2) Apabila $p > 0,05 = H_0$ diterima, yang artinya “Tidak ada hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”