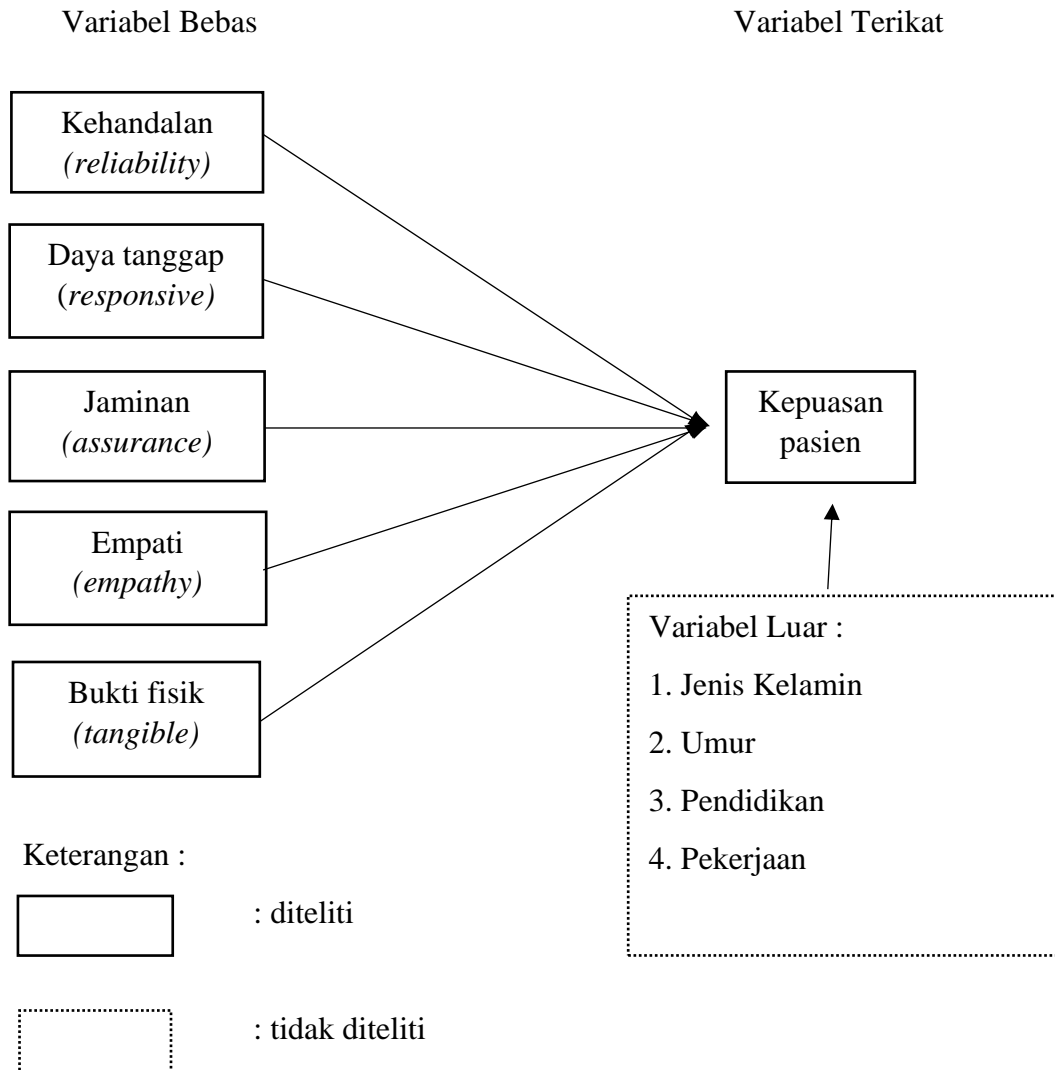


**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**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 dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
2. Ada Hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
3. Ada Hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
4. Ada Hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
5. Ada Hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya.

## **C. Variabel Penelitian dan Definisi Observasional**

### **1. Variabel Penelitian**

#### **a. Variabel Bebas (*Independent*)**

Variabel bebas juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi atau nilai yang jika muncul maka akan memunculkan (mengubah) kondisi atau nilai yang lain. Menurut Tritjahjo Danny Soesilo dalam (Purwanto, 2019), variabel bebas (*Independent*) merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent*, sering disebut juga sebagai variabel bebas, variabel

yang mempengaruhi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan perawat dalam dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

**b. Variabel Terikat (*Dependent*)**

Variabel terikat *dependent* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (*variable dependent*) adalah variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya. Variabel tak bebas ini menjadi *primaryinterest to the researcher* atau persoalan pokok bagi si peneliti, yang selanjutnya menjadi objek penelitian (Purwanto, 2019). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

## 2. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala
Variabel Bebas				
1	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Merupakan persepsi pasien rawat inap terhadap akses layanan keperawatan yang meliputi ketepatan layanan keperawatan, keterampilan perawat, prosedur layanan dan pemberian informasi	Kuesioner	Rasio
2	Daya tanggap ( <i>responsive</i> )	Persepsi pasien rawat inap terhadap kecepatan untuk tanggap menyelesaikan keluhan dan kecepatan pemberian layanan keperawatan	Kuesioner	Rasio
3	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Persepsi pasien rawat inap terhadap kejujuran perawat, sifat perawat yang baik, keterjangkauan layanan keperawatan dan perlindungan yang baik yang diberikan perawat kepada pasien	Kuesioner	Rasio
4	Empati ( <i>emphaty</i> )	Persepsi pasien rawat inap terhadap perhatian yang diberikan perawat, keterbukaan perawat, kesungguhan perawat dan kesabaran perawat	Kuesioner	Rasio

5	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	Persepsi pasien rawat inap terhadap kenyataan yang dialami dan dirasakan oleh pasien selama masa perawatan meliputi penampilan profesional perawat, kelengkapan peralatan keperawatan.	Kuesioner	Rasio
---	------------------------------------	--	-----------	-------

---

Variabel Terikat				
1	Kepuasan pasien	Suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja perawat yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan, 1. Keistimewaan 2. Kesesuaian 3. Keajegan dalam memberikan pelayanan 4. Estetika	Kuesioner	Rasio

---

## **D. Rancangan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan metode kuantitatif. Dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* yaitu merupakan suatu bentuk studi observasional (*non - eksperimental*) untuk mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengukuran bersamaan pada penelitian yang dilakukan dengan menganalisis hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien VIP di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya.

## **E. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien VIP rawat inap Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya pada bulan Januari 2023 s/d April 2023 sebanyak 320 pasien.

### **2. Sampel**

Menurut Arikunto (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Arikunto (2017) mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10 - 15% atau 15 - 25% atau lebih.

a. Besar Sampel

Berdasarkan defenisi diatas, untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus arikonto sebagai berikut :

$$n = e . N$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar Populasi

e = Tingkat signitifikan (p) = 30%

$$\begin{aligned} n &= e . N \\ &= 30\% \times 320 \\ &= 0,3 \times 320 \\ &= 96 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 96 responden.

b. Teknik Sampling

Menurut Margono (2004) dalam Hartono (2004), cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat - sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dimana pemilihan anggota

sampelnya berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang yang dijumpai. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC yang kebetulan ada dan 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 di ruang VIP
- b) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan kepada keluarganya
- c) Bersedia menjadi responden.

2) Kriteria Eksklusi

- a) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- b) Pasien yang tidak memungkinkan untuk diwawancarai dan tidak ada perwakilan keluarga yang menunggu.



### **3. Pengumpulan Data**

#### a. Jenis Data

##### 1) Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018). Data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil wawancara peneliti dengan responden pada pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC.

##### 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2018). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari laporan mutu RS TMC mengenai mutu perawat dan kepuasan pasien.

#### b. Cara Pengumpulan Data

Dalam 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 kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian

ini adalah kuesioner penelitian terdahulu milik Bahtiar (2020) yang sudah diuji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian, yaitu :

1. Karakteristik demografi responden

Kuesioner karakteristik demografi responden meliputi nama / inisial, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Data demografi responden tidak akan dianalisis, tetapi hanya untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Kuesioner tentang mutu pelayanan perawat

Kuesioner ini tentang kualitas pelayanan perawat yang berisi tentang 5 aspek kualitas pelayanan yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan 20 pernyataan yang ada pada kolom pelayanan yang diberikan perawat. Beberapa bentuk jawaban pernyataan yang masuk dalam kategori skala likert yaitu pernyataan jika sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

3. Kuesioner tentang kepuasan pasien

Kuesioner ini tentang kepuasan keluarga pasien yang berisi tentang pelayanan yang diterima pasien kepada pasien ditinjau dari 5 aspek kualitas pelayanan yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan 20 pernyataan yang ada pada kolom pelayanan yang diterima pasien. Beberapa bentuk jawaban pernyataan yang masuk dalam

kategori skala likert yaitu pernyataan jika sangat puas (4), puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1).

## **G. Prosedur Penelitian**

### 1. Persiapan penelitian

- a. Melakukan pengumpulan data berupa kunjungan pasien VIP rawat inap untuk menentukan jumlah populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini
- b. Pengumpulan bahan literatur dan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian sebagai bahan referensi yaitu yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan
- c. Menyusun proposal, sebagai bahan persiapan untuk melakukan penelitian ke lapangan.

### 2. Pelaksanaan penelitian

Terkait dengan etika, penjelasan penelitian dan ketersediaan menjadi responden pelaksanaan penelitian dilakukan dengan pengumpulan data primer yaitu melakukan wawancara dengan pertanyaan menggunakan instrumen kuesioner 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*, *scoring*, *coding*, kategori, *entering* dan *cleaning*.

#### a. *Editing*

Hasil wawancara, angket atau pengamatan dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara umum *editing* merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

#### b. *Scoring*

*Scoring* yaitu memberi skor terhadap total jumlah jawaban pada setiap dimensi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan, dengan skor sbb :

- |  |     |
|--|-----|
| 1) Jawaban sangat setuju / sangat puas             | = 4 |
| 2) Jawaban setuju / puas                           | = 3 |
| 3) Jawaban tidak setuju / tidak puas               | = 2 |
| 4) Jawaban sangat tidak setuju / sangat tidak puas | = 1 |

#### c. *Coding*

*Coding* adalah mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi sebuah angka atau bilangan. Setelah semua kuesioner (Mutu dan Kepuasan) diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng “kodean” atau “*coding*”,

yakni memberikan kode terhadap item – item yang ada dalam kuesioner, jawaban dari responden kemudian diberi kode :

- 1) Kode 1 sangat tidak setuju / sangat tidak puas
- 2) Kode 2 tidak setuju / tidak puas
- 3) Kode 3 setuju / puas
- 4) Kode 4 sangat setuju / sangat puas

d. Kategori

Untuk kepentingan analisis univariat maka dilakukan dengan cara :

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Nilai Interval} = \frac{4 - 1}{4}$$

$$\text{Nilai Interval} = 0,75$$

Tabel 3.2  
Nilai Jenjang Interval

Nilai Minimum	1
Nilai Maksimum	4
Kategori	4
Jarak Interval	$(4-1) : 4 = 0,75$

e. *Entering*

Memasukan data - data responden yang sudah dalam bentuk kode kedalam program atau *software computer*. Program yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS.

e. *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

Setelah data diolah, kemudian dianalisa dengan menggunakan bantuan komputer yaitu menggunakan program SPSS. Adapun analisa yang digunakan yaitu :

a. Normalitas Data

Untuk mengetahui data yang diambil normal atau tidak normal yaitu dengan dilakukannya pengujian normalitas di spss, maka untuk hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3  
Uji Normalitas Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP  
Rawat Inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya

<b>Mutu Pelayanan Perawat</b>	
<b>Kategori</b>	<b>Signifikasi</b>
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,000
Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	0,000
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,000
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,000
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,000
<b>Kepuasan Pasien</b>	
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,000
Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	0,000
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,000
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,000
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,000

Data dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar 0,05 pada ( $P > 0,05$ ). Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil 0,05 [ada ( $P < 0,05$ ) maka data dikatakan tidak normal (Sugiyono, 2020).

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas, dapat diketahui keseluruhan hasil data tersebut berdistribusi tidak normal karena nilai signifikasinya kurang dari 0,05 maka untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC dilakukan dengan uji koefisien *spearman*.

b. Analisis Univariat

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis univariat dengan kuesioner yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis univariat dilakukan dengan menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian.

c. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap 2 variabel, yaitu variabel bebas dan terikat (Sugiyono, 2018) Analisa data ditunjukkan untuk menjawab tujuan penelitian dan menguji hipotesa penelitian untuk mengetahui adanya hubungan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan menggunakan uji *rank spearman*. Uji korelasi *rank spearman* digunakan untuk mengetahui hubungan 2 variabel dan *rank spearman* adalah uji statistik untuk menguji 2 variabel yang berskala ordinal atau salah satu variabel berdata ordinal dan lainnya nominal maupun rasio.

Tujuan analisis korelasi secara umum (korelasi *pearson product moment* maupun korelasi *rank spearman*) adalah untuk :

- 1) Melihat tingkat kekuatan (keeratan) hubungan dua variabel
- 2) Melihat arah (jenis) hubungan dua variabel
- 3) Melihat apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak.

Adapun untuk menjelaskan tingkat hubungan dalam analisis korelasi *rank spearman* menurut (Sugiyono, 2018) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4 Tingkat Hubungan Korelasi

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

Setelah dilakukan uji *rank spearman*, selanjutnya dilakukan pengujian kembali dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan dengan membandingkan nilai p, yaitu :

- 1) Jika  $p \leq \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  (hipotesis penelitian) diterima, yang berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat
- 2) Jika  $p > \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  (hipotesis penelitian) ditolak, yang berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.