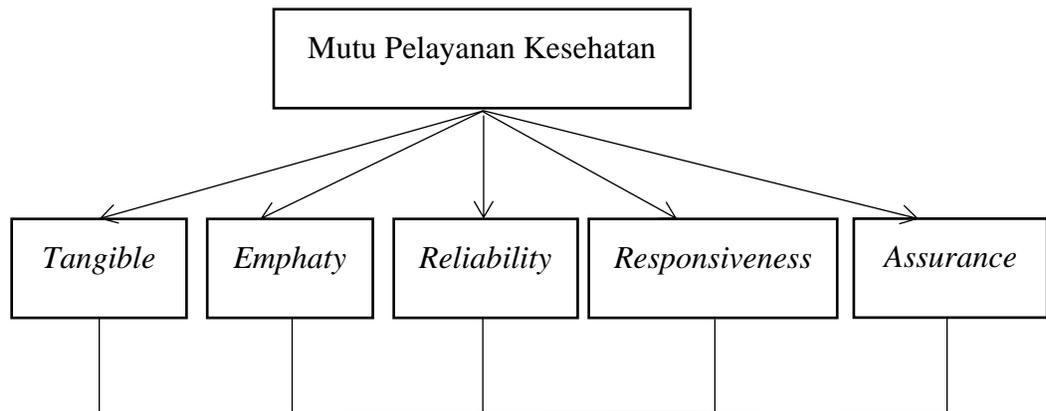


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Kerangka Konsep



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**

#### B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini menggunakan variable tunggal yaitu tentang mutu pelayanan kesehatan yang didalamnya terdapat dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

#### C. Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu hal secara objektif (Elfindri dkk, 2019). Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau

menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Penelitian ini dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan data, klasifikasi, pengolahan, membuat kesimpulan dan laporan.

#### D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bentuk operasionalisasi berbagai kriteria populasi dan variabel yang akan diteliti. Definisi operasional memberikan informasi tentang bagaimana menentukan kriteria populasi dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Irfannuddin, 2019)

Tabel 3.1  
Definisi Operasional

No	Variabel/ Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
1.	Reliabilitas	Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.	Kuesioner	Ordinal	Baik, Jika skor nilai 16-21 Kurang, Jika skor nilai 10-15 Buruk, Jika skor nilai 5-9
2.	Empati	Petugas mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat	Kuesioner	Ordinal	Baik, Jika skor nilai 16-21 Kurang, Jika skor nilai 10-15 Buruk, Jika skor nilai 5-9

		memahami kebutuhan dari pelanggan			
3.	Daya Tanggap	Keinginan petugas untuk membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan cepat tanggap	Kuesioner	Ordinal	Baik, Jika skor nilai 16-21 Kurang, Jika skor nilai 10-15 Buruk, Jika skor nilai 5-9
4.	Jaminan	Petugas memiliki kompetensi, kesopanan, dapat dipercaya, serta tidak menunjukkan sikap keraguan	Kuesioner	Ordinal	Baik, Jika skor nilai 16-21 Kurang, Jika skor nilai 10-15 Buruk, Jika skor nilai 5-9
5.	Bukti fisik/ Bukti Langsung	Penilaian mengenai ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan	Kuisisioner	Ordinal	Baik, Jika skor nilai 16-21 Kurang, Jika skor nilai 10-15 Buruk, Jika skor nilai 5-9

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan berkualitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian hasilnya akan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah rata rata kunjungan pasien

Puskesmas Panumbangan per hari yang tercatat pada Tahun 2023 yaitu berjumlah 101 pasien per harinya. Pasien Puskesmas Panumbangan meliputi pasien yang telah, sedang, dan akan berobat. Pasien yang telah dan sedang berobat dapat dihitung tetapi pasien yang akan berobat tidak dapat dihitung.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 orang. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d = derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan: 5% (0,05)

$$n = \frac{101}{1+101(0,0025)} = \frac{101}{1+0,2525} = \frac{101}{1,2525} = 80,63 = 81$$

## F. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel yang dipilih adalah *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016). Pengambilan sampel dengan kriteria inklusi sebagai berikut;

1. Berusia  $\geq 17$  tahun

2. Bersedia menjadi responden
3. Bisa membaca dan menulis
4. Mampu berkomunikasi dengan baik
5. Berada di lokasi penelitian saat penelitian sedang berlangsung
6. Telah selesai menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2014). Alat yang digunakan dalam pengumpulan data berupa kuisioner.

### **H. Teknik Pengumpulan data**

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data primer merupakan data yang berhubungan langsung dengan variabel penelitian yaitu Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) di Puskesmas Panumbangan.

Data primer dikumpulkan melalui angket kuisioner yang dibagikan kepada responden dan langsung diisi oleh responden saat itu juga dengan ditemani peneliti.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan dari orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2016) Data sekunder adalah data yang didapat dari instansi terkait yakni data laporan pasien yang kunjungan di Puskesmas Panumbangan.

### **I. Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian adalah:

1. Mengurus administrasi izin melakukan penelitian ke Sekretariat Program Studi untuk diajukan ke Puskesmas Panumbangan
2. Peneliti menyamakan persepsi dengan 2 orang partner peneliti mengenai cara penelitian.
3. Peneliti/*partner* memperkenalkan diri kepada calon responden kemudian menjelaskan tujuan penelitian kepada calon responden.
4. Meminta kesediaan calon responden untuk menjadi responden dengan persetujuan bersedia menjadi responden.
5. Memberikan kuisisioner dan menjelaskan cara pengisian kepada responden.
6. Meminta responden untuk mengisi kuisisioner sesuai instruksi yang diberikan.
7. Setelah kuisisioner selesai diisi oleh responden, responden langsung menyerahkan kembali angket tersebut kepada peneliti.

## J. Pengolahan Data dan Analisis data

### 1. Pengolahan data

#### a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Langkah pertama yang peneliti lakukan setelah kuisisioner dikembalikan oleh pengunjung puskesmas adalah memeriksa kelengkapan data yang diisi oleh pengunjung sewaktu pengunjung masih ada di dekat peneliti tidak ditemukan adanya kekeliruan atau kekosongan data.

#### b. *Coding* (Pemberian Kode)

Setelah semua data sudah diisi oleh pengunjung dengan lengkap, selanjutnya peneliti memberi kode pada setiap pernyataan dengan skala likert:

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS): 1
- 2) Tidak Setuju (TS): 2
- 3) Kurang Setuju (KS): 3
- 4) Setuju (S): 4
- 5) Sangat Setuju (SS): 5

#### c. *Skoring* (Pemberian Skor)

Jawaban dari responden kemudian diberi skor berdasarkan item-item yang ada didalam kuisisioner. Analisa lembar kuisisioner dilakukan dengan menggunakan rumus interval (Sudjana, 2013) yaitu sebagai berikut:

$$\text{Rumus Interval} = (\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah})/\text{Kategori}$$

d. *Entri Data* (Pemindahan Data)

Setelah data di periksa dan dilakukan skoring, selanjutnya peneliti melakukan entri data langsung dari angket ke dalam komputer.

e. *Cleaning* (Pembersihan data)

Data yang sudah di entri, dicek kembali dan tidak ditemukan kesalahan entri data. Data siap untuk dianalisa.

f. Pentabulasian Data

Sesudah semua data dibersihkan maka data ditabulasikan. Data yang sudah diolah secara komputerisasi sudah siap dianalisa

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan suatu analisis yang mendeskripsikan masing masing variabel yang diteliti. Umumnya hasil dari analisis ini berupa persentase dan distribusi frekuensi dari setiap variabelnya. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari setiap variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2014)

b. Hasil Uji Validitas

Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan rumus korelasi produk moment yaitu menurut (Sugiyono, 2005). Teknik korelasinya memakai *pearson correlation*,

dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 21. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Ghozali, 2001). Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3.2  
Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Langsung)	Item 1	0,800	0,282	Valid
	Item 2	0,853	0,282	Valid
	Item 3	0,825	0,282	Valid
	Item 4	0,682	0,282	Valid
Reliability (Kehandalan)	Item 1	0,670	0,282	Valid
	Item 2	0,797	0,282	Valid
	Item 3	0,744	0,282	Valid
	Item 4	0,683	0,282	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	Item 1	0,756	0,282	Valid
	Item 2	0,752	0,282	Valid
	Item 3	0,802	0,282	Valid
	Item 4	0,649	0,282	Valid
Assurance (Jaminan)	Item 1	0,746	0,282	Valid
	Item 2	0,812	0,282	Valid
	Item 3	0,685	0,282	Valid
	Item 4	0,715	0,282	Valid
Emphaty (Empati)	Item 1	0,476	0,282	Valid
	Item 2	0,548	0,282	Valid
	Item 3	0,804	0,282	Valid
	Item 4	0,655	0,282	Valid

Sumber: Amalia (2019)

Berdasarkan tabel menunjukkan besarnya nilai  $r$  hitung seluruh butir pertanyaan nilainya lebih besar dari  $r$  tabel 0,282. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid dan kuesioner dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

c. Hasil Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam penelitian ini dengan teknik *cronbach's alpha* (Ghozali, 2001). Apabila nilai *cronbach's coefficient alpha* lebih besar dari 0,6, maka kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliabel. Jika nilai *cronbach's coefficient alpha* lebih kecil dari 0,6, maka kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3.3  
Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,796	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,697	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,724	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,725	0,6	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,699	0,6	Reliabel

Sumber: Amalia (2019)

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien cronbach alpha seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,6. Dengan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Ghozali (2001), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal.