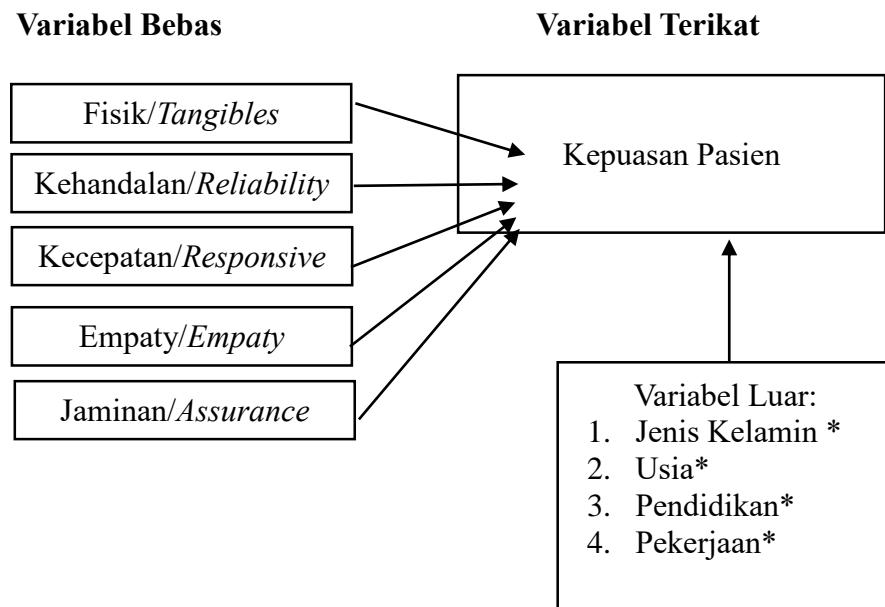


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Kerangka Konsep



Keterangan:

\* Variabel Eksternal

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

#### B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variable yakni variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis berfungsi untuk menentukan kearah pembuktian yang artinya hipotesis merupakan pernyataan yang harus dibuktikan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori

yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Notoatmodjo, 2018).

Berdasarkan uraian kerangka konsep diatas, maka penulis mengemukakan Hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada hubungan tampilan fisik/*tangibles* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis)
2. Ada hubungan kehandalan/*reliability* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis)
3. Ada hubungan kecepatan/*responsiveness* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis)
4. Ada hubungan empaty/*empathy* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis)
5. Ada hubungan jaminan/*assurance* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis)

### C. Variabel dan Definisi Operasional

#### 1. Variabel Penelitian

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

Variabel independen atau sering disebut juga sebagai variable (bebas). Variable bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab akibat perubahanya atau timbulnya variable terikat (dependen) (Sugiyono, 2020:69). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis

b. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel bebas atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2020:80). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ciamis).

#### D. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Kategori		Skala
				Variabel Bebas		
1	Tampilan Fisik/ <i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik yang baik dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan (Tjiptono, 2012: 36)	Kuesioner dengan 5 pilihan menggunakan skala likert yaitu: sangat tidak setuju tidak setuju ragu-ragu setuju sangat setuju	1. Sangat tidak baik, jika skor 0% - 20% 2. Tidak baik, jika skor 1 % - 40% 3. Cukup, jika skor 41% - 60 % 4. Baik, jika skor 61 % - 80% 5. Sangat baik, jika skor 81% - 100%	(Riduan dan Sunarto,2011	Ordinal
2	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	Kehandalan mencerminkan sejauh mana suatu perusahaan dapat diandalkan untuk	Kuesioner dengan 5 pilihan menggunakan skala likert yaitu: sangat tidak	1. Sangat Sangat tidak baik, jika		Ordinal

		memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2016: 215)	setuju tidak setuju ragu-ragu setuju sangat setuju	skor 0% - 20% 2. Tidak baik,jik a skor 21 %- 40% 3. Cukup, jika skor 41% -60 % 4. Baik, jika skor 61 %-80% 5. Sangat baik, jika skor 81% - 100% (Riduwan dan Sunarto,2011)	
3	Kecepatan/ <i>Responsiveness</i>	Kecepatan dalam pelayanan mencerminkan seberapa cepat karyawan memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi." Ini merupakan aspek penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Zeithaml et al, 2017: 88)	Kuesioner dengan 5 pilihan menggunakan skala likert yaitu: sangat tidak setuju tidak setuju ragu-ragu setuju sangat setuju	6. Sangat tidak baik, jika skor 0% - 20% 7. Tidak baik,jik a skor 21 %- 40% 8. Cukup, jika skor 41% -60 % 9. Baik, jika skor	Ordinal

				61 %-80% 10. Sangat baik, jika skor 81% - 100% (Riduwan dan Sunarto,2011)	
4	Empaty/ <i>Empathy</i>	Empati adalah cara untuk memfasilitasi terjadinya proses berbagi dan mengkomunikasi kan rasa yang dialami oleh seseorang, sehingga terjadi proses asimilasi terhadap rasa sedih yang dialami tersebut menjadi bagian dari perasaannya (Decety & Jackson, 2016).	Kuesioner dengan 5 pilihan menggunakan skala likert yaitu: sangat tidak setuju tidak setuju ragu-ragu setuju setuju sangat setuju	11. Sangat tidak baik, jika skor 0% - 20% 12. Tidak baik,jika skor 21 %- 40% 13. Cukup, jika skor 41%-60 % 14. Baik, jika skor 61 %-80% 15. Sangat baik, jika skor 81% - 100% (Riduwan dan Sunarto,2011)	Ordinal
5	Jaminan/ <i>Assurance</i>	Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan	Kuesioner dengan 5 pilihan menggunakan skala likert yaitu: sangat tidak setuju tidak setuju ragu-ragu setuju setuju sangat setuju	16. Sangat tidak baik, jika	Ordinal

		dalam memberikan layanan serta kemampuan untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan (Tjiptono dan Chandra (2016: 45).	setuju tidak setuju ragu-ragu setuju sangat setuju	skor 0% - 20% 17. Tidak baik,jika skor 21 %- 40% 18. Cukup, jika skor 41%-60 % 19. Baik, jika skor 61 %-80% 20. Sangat baik, jika skor 81% - 100% (Riduwan dan Sunarto,2011)	
--	--	--	---	--	--

#### Variabel Terikat

2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa	Kuesioner dengan 5 pilihan menggunakan skala likert yaitu: sangat tidak setuju tidak setuju ragu-ragu setuju sangat setuju	21. Sangat tidak baik, jika skor 0% - 20% 22. Tidak baik,jika skor 21 %- 40% 23. Cukup, jika skor 41%-60 % 24. Baik, jika	Ordinal
---	-----------------	--	--	--	---------

				skor 61 %-80% 25. Sangat baik, jika skor 81% - 100% (Riduwan dan Sunarto,2011)	
--	--	--	--	--	--

## E. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik observasional dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *cross sectional study* (studi potong silang) yaitu rancangan penelitian yang mencakup semua jenis penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor risiko (independen) dengan akibat yang ditimbulkan (dependen), pengukuran variabel-variabel dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2018). Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah responden atau pasien poli gigi dan mulut, dan yang diobservasi untuk pengukuran data variabel bebas berupa kualitas pelayanan dan variable terikat berupa kepuasan pasien yang dilakukan dalam satu waktu dan setiap subjek diteliti hanya sekali saja.

## F. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poliklinik gigi dan mulut RSUD Kabupaten Ciamis pada tahun 2024 sebanyak 2734 pasien.

## 2. Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poliklinik gigi dan mulut RSUD Kabupaten Ciamis pada periode 2024 sebanyak 2734 pasien. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jumlah responden minimal untuk populasi lebih dari 1000 adalah sebanyak 150 responden yang dipilih secara acak. Dengan mempertimbangkan tingkat ketelitian dan kemungkinan responden yang tidak memenuhi kriteria, maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditambah 10% menjadi 165 responden.

Jadi jumlah sampel yang akan diteliti yaitu sebesar 165 orang responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai (Sugiyono, 2017). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pasien rawat jalan poliklinik gigi dan mulut yang berkunjung RSUD Kabupaten Ciamis
2. Pasien yang bersedia menjadi responden.
3. Pasien berusia 17-64 tahun, dimana pasien dapat berkomunikasi, usia tersebut sudah legal dan mampu serta memiliki hak untuk menandatangani *informed consent*.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah interpretasi hasil, terdapat keadaan yang mengganggu pelaksanaan, hambatan etis, dan subjek menolak berpartisipasi (Nursalam, 2017). Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak bias dianggap sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Adapun kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu:

1. Pasien menolak menjadi responden
2. Pasien memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2018). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner berisi sejumlah pernyataan dengan menggunakan penilaian *likert*. Kuisioner adalah seperangkat pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Instrumen kuisioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kuisioner kualitas pelayanan berisi tentang dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *tangible* (bukti nyata), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan dan kepercayaan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) kepada konsumen.

### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2020:175) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor total nya.

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.

- b. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas pernyataan kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,378	0,296	Valid
2	0,822	0,296	Valid
3	0,855	0,296	Valid
4	0,716	0,296	Valid
5	0,656	0,296	Valid
6	0,825	0,296	Valid
7	0,688	0,296	Valid
8	0,861	0,296	Valid
9	0,583	0,296	Valid
10	0,696	0,296	Valid
11	0,433	0,296	Valid
12	0,862	0,296	Valid
13	0,784	0,296	Valid
14	0,433	0,296	Valid
15	0,871	0,296	Valid
16	0,855	0,296	Valid
17	0,816	0,296	Valid
18	0,860	0,296	Valid
19	0,825	0,296	Valid
20	0,779	0,296	Valid
21	0,861	0,296	Valid
22	0,593	0,296	Valid
23	0,666	0,296	Valid
24	0,433	0,296	Valid
25	0,871	0,296	Valid

Tabel 3.1 menunjukkan hasil uji validitas terhadap 25 pernyataan yang mengukur kualitas pelayanan di RSUD Dr. Soekardjo, yang dilakukan pada

30 responden. Uji validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat menggambarkan dengan akurat aspek-aspek kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Dalam analisis ini, nilai r hitung dari setiap pernyataan dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Dari hasil yang diperoleh, semua pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,296), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan adalah valid. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di RSUD Dr. Soekardjo memiliki daya ukur yang baik dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, hasil uji validitas ini memberikan landasan yang kuat untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien dan upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hasil uji validitas pernyataan kepuasan pasien dapat dilihat dari tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan**

<b>No Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,315	0,296	Valid
2	0,822	0,296	Valid
3	0,858	0,296	Valid
4	0,692	0,296	Valid
5	0,641	0,296	Valid
6	0,828	0,296	Valid
7	0,700	0,296	Valid
8	0,867	0,296	Valid
9	0,573	0,296	Valid
10	0,692	0,296	Valid
11	0,417	0,296	Valid
12	0,866	0,296	Valid
13	0,755	0,296	Valid
14	0,417	0,296	Valid
15	0,865	0,296	Valid
16	0,841	0,296	Valid
17	0,821	0,296	Valid
18	0,850	0,296	Valid
19	0,828	0,296	Valid
20	0,771	0,296	Valid
21	0,885	0,296	Valid
22	0,586	0,296	Valid
23	0,662	0,296	Valid
24	0,619	0,296	Valid
25	0,605	0,296	Valid

Tabel 3.1 menunjukkan hasil uji validitas terhadap 25 pernyataan yang mengukur kepuasan pasien di RSUD Dr. Soekardjo, yang dilakukan pada 30 responden. Uji validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat menggambarkan dengan akurat aspek-aspek kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Dalam analisis ini, nilai r hitung dari setiap pernyataan dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat

signifikansi tertentu. Dari hasil yang diperoleh, semua pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,296), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan adalah valid. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di RSUD Ciamis memiliki daya ukur yang baik dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data mengenai persepsi mengenai kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil uji validitas ini memberikan landasan yang kuat untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien dan upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

## **2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan ukuran mana yang dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan ukuran mana yang harus dilakukan jika dilakukan pengukuran 2 (dua) kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2020:185) menyatakan bahwa “uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *Cronbach Alpha*, yaitu metode yang mengorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus *spearman brown*.

## H. Prosedur Penelitian

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

### 1. Persiapan

- a. Melakukan kajian literatur dan bahan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian untuk dijadikan referensi dalam penelitian.
- b. Melakukan survey awal dengan permohonan data laporan pendukung terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada periode sebelumnya.
- c. Membuat rancangan penelitian.

### 2. Pelaksanaan

Melakukan pengumpulan data yaitu dengan mendatangi Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Kabupaten Ciamis untuk melakukan pra survey kepada responden terkait kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

### 3. Penyelesaian

Pada tahap ini, penulis melakukan pengolahan data menggunakan data yang telah dikumpulkan di lapangan, kemudian dilakukan analisis data untuk mengetahui kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Kegiatan dilanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian.

## I. Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu bagian rangkaian kegiatan penelitian setelah pengumpulan data. Agar analisis penelitian menghasilkan informasi yang benar, paling tidak ada empat tahapan dalam pengolahan data yang harus dilalui :

#### a. *Editing*

*Editing* merupakan kegiatan memeriksa kembali atau pengecekan kembali hasil isian kuesioner agar jawaban yang tersedia itu lengkap, jelas, relevan dan konsisten.

#### b. *Skoring*

Skoring yaitu memberi skor terhadap jawaban pada setiap pertanyaan terkait tingkat kepuasan pasien. Dengan skor sebagai berikut:

Jawaban sangat tidak setuju = 1

Jawaban tidak setuju = 2

Jawaban ragu-ragu = 3

Jawaban setuju = 4

Jawaban sangat setuju = 5

Apabila pernyataan bersifat *unfavorable* maka dilakukan dengan pemberian skor yang sebaliknya. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan total skor jawaban responden.

c. *Entry Data*

*Entry Data* adalah proses kegiatan mengalihkan data hasil kegiatan lapangan yang telah diubah dengan kode menggunakan mesin pengolahan data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tahap *entry data* dengan menggunakan aplikasi software SPSS.

d. *Coding*

*Coding*, atau data yang dikumpulkan untuk memudahkan analisis, jadi Anda harus mengkode tanggapan Anda. Saat mengkodekan jawaban, setiap jawaban diberi nomor. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan jawabannya. Misalnya pilihan 'Sangat Tidak Setuju' mendapat kode '1', 'Tidak Setuju' mendapat kode '2', 'Belum memutuskan atau 'ragu-ragu' mendapat kode '3', 'Setuju' mendapat kode 4, dan 'Sangat Setuju' mendapat kode '5' dalam pengolahan data.

e. *Cleaning*

*Cleaning* data atau pembersihan data merupakan kegiatan untuk pengecekan kembali data yang sudah di entry dalam aplikasi SPSS. Hal ini untuk memastikan apakah data yang diinput sudah benar atau belum.

f. *Tabulating*

Proses penyajian data menggunakan tabel untuk memudahkan pembacaan dan analisis.

## 2. Analisis Data

- a. Analisis Univariat Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel-variabel yang diteliti yaitu karakteristik responden meliputi, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

### b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menentukan perbedaan antara variabel-variabel yang ditentukan (variabel bebas dan terikat). Variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini berbentuk numerik. Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan uji statistik korelasi *spearman rank* dengan nilai batas kemaknaan (Alpha) = 5% atau 0,05 adalah sebagai berikut:

1. Jika  $P\ value \leq 0,05$  berarti  $H_a$  diterima, menunjukkan ada hubungan signifikan.
2. Jika  $P\ value > 0,05$  berarti  $H_a$  ditolak, menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan.

Dalam menentukan tingkat kekuatan hubungan antar variabel, dapat berpedoman pada nilai koefisien korelasi yang merupakan hasil dari output SPSS, dengan ketentuan:

**Tabel 3.3 Interpretasi Hubungan**

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

Arah korelasi dilihat pada angka koefisien korelasi sebagaimana tingkat kekuatan krelasi. Besarnya nilai koefisien korelasi tersebut terletak antara +1 sampai dengan -1. Jika koefisien korelasi bernilai positif, maka hubungan kedua variabel dikatakan searah. Maksud dari hubungan yang searah ini adalah jika variabel X meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.

Sebaliknya, jika koefisien korelasi bernilai negatif maka hubungan kedua variabel tersebut tidak searah. Tidak searah artinya jika variabel X meningkat maka variabel Y akan menurun.