BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Rancangan kuantitatif non eksperimen digunakan dalam penelitian ini,dengan desain deskriptif korelasional yang berusahan mencari hubungan anatara dua faktor variabel bebas dan variabel terikat. (Arikunto, 2009). Rancangan penelitian yang digunakan adalah cros sectional karena pengumpulan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan dalam waktu bersamaan pada waktu yang sama yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSU Queen Latifa

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadapa kepuasan pasien di RSU Queen Latifa akan di laksanakan di RSU Queen Latifa. Kegiatan penelitian ini dimulai sejak

disahkannya proposal penelitian serta surat ijin penelitian, yaitu bulan April 2018.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini meliputi pelanggan dirawat di RSU Queen Latifa baik yang rawat inap maupun rawat jalan

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSU Queen Latifa

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Sedangkan populasi menurut Sugiono (2002) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di RSU Queen Latifa yang dihitung selama

pelaksanaan penelitian yaitu satu bulan. Jumlah populasi dalam penelitian ini 3658 orang.

Menurut Hair et al., (dalam Ferdinand, 2006), besarnya sampel dalam suatu penelitian bila terlalu besar akan menyulitkan peneliti untuk bisa mendapatkan model penelitian yang cocok dan disarankan ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interprestasi dengan Structural Equation Modelling (SEM). Berdasarkan hal tersebut maka sampel akan ditentukan dengan menggunakan perhitungan sampel minimum, penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM menurut Hair (dalam Ferdinand, 2006) adalah tergantung pada jumlah indikator yang ada dan dikalikan lima sampai sepuluh. Jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah :

Sampel minimum = 22 x 5 = 110 responden

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling yaitu memberikan kebebasan kepada peneliti untuk menetukan

anggota yang masuk ke dalam sampel. Maka dipilih metode purposive sampling karena metode ini merupkan metode pemilihan sampel yang berdasarkan pada responden yang telah memenuhi criteria yang telah ditentukan peneliti.

1. Inklusi:

   a Pasien yang berada di Bangsal di RSU Queen Latifa sudah menjalani Perawatan > 2 Hari.

   b Pasien yang berusia 20 tahun ke atas.

   c Pasien memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.

   d Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.

2. Ekslusi :

   a Penderita yang buta huruf

   b Penderita menolak menjadi responden

Agar penelitian ini lebih fit, maka diambil sebanyak 100 responden pasien rawat inap RSU Queen Latifa. Dengan adanya jumlah populasi yang banyak dan tersebar tidak mungkin diteliti semua. Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka penelitian yang dilakukan hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi atau disebut sampel. Sampel dengan jumlah 100 pasien rawat inap RSU Queen Latifa. Penelitian ini dengan menggunakan teknik Accidental sampling, metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang yang paling mudah dijumpai atau diakses (Santoso dan Tjiptono 2001)

E. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen

Variabel independen atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang diduga sebagai faktor yang di pengaruhi variabel independen, varabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

F. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	**Definisi Operasional**	**Indikator**	**Skala**
Kualitas Pelayanan	● *Tangibles* Kualitas Pelayanan yang dapat terlihat dalam bentuk	Kualitas pelayanan dimensi *tangibles* 1. Kebersihan sarana 2. Kenyamanan	Ordinal Buruk :0-55% Sedang: 56%

	Sarana Fisik) ● *Reliability* Keandalan pelayanan yang terpercaya ● *Responsiveness* Ketangapan dalam membntu pasien. ● *Assurance* Keramahan dan sopan santun karyawan	3. Kelengkapan Alat 4. Petunjuk Arah yang jelas Kualitas pelayanan dimensi *Reliability* 1. Ketelitian 2. Ketepatan waktu 3. Membantu saat permasalahan 4. Informasi jelas *5.* Informasi obat Kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* *1.* Menangapi keluhan *2.* Ketangapan melayani *3.* Menangapi dengan baik 4. Melakukan tindakan secara cepat Kualitas pelayanan dimensi *Assurance* 1. Keahlian di bidangnya 2. Obat obatan yang lengkap 3. Menghargai Pasien 4. Dokter bersikap meyakinkan Kualitas pelayanan dimensi	-75% Baik :76% - 100%

	● *Empaty* Sikap penuh perhatian kepada pasien.	*Empaty* *1.* Memberikan waktu cukup *2.* Meahami kebutuhan pasien *3.* Memperhatikan sunguh sungguh *4.* Memberikan pelayanan sopan 5. Mendengarkan dengan baik (Parasuraman, 2009)	
Kepuasan Pasien	Kepuasan adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan hasil yang dia rasakan dengan harapannya.	Kepuasan Pelayanan Dokter : 1. Reaksi 2. Informasi 3. Visit tepat waktu 4. Penampilan Rapi Kepuasan Pelayanan Perawat : 1. Reaksi Cepat 2. Informasi yang Jelas 3. Kesopanan 4. Penampilan Rapi Kepuasan Pelayanan Farmasi : 1. Resep Cepat 2. Penjelasan Apoteker	Ordinal Buruk :0-55% Sedang: 56% -75% Baik :76% - 100%

		3. Kondisi Obat 4. Ruang tunggu nyaman Kepuasan Pelayanan Gizi : 1. Gizi Sesuai 2. Konseling dengan baik 3. Penampilan Rapi 4. Kesopanan Kepuasan Pelayanan Laboratorium : 1. Pengambilan Sampel darah baik 2. Alat Lengkap 3. Cepat menyerahkan hasil 4. Penampilan rapi Kepuasan Pelayanan Administrasi : 1. Keramahan 2. Antrian cepat 3. Penampilan rapi 4. Menjelaskan rincian Kepuasan Pelayanan Fasilitas Umum : 1. Kantin memadai	

		2. Fasilitas pendukung 3. Alat lengkap 4. Jumlah toilet Kepuasan Pelayanan Keadaan Fasilitas : 1. Bersih 2. Siap guna 3. Nyaman 4. Tidak ada kursi rusak (Parasuraman,2009)	

G. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi yang dapat menjelaskan permasalahan atau penelitian secara objektif. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah prosedur terencana dengan cara melihat secara langsung dan mendokumentasikan berbagai temuan yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian (Notoatmodjo, 2010) Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat aktivitas pelayanan RSU Queen Latifa.

2. Metode Angket atau Kuesioner

Kuesioner yang di gunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan merupakan adaptasi dari Zeithaml-Parasuraman-Berry yang terdiri dari 5 dimensi yaitu ; *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurannce, dan Empaty.*

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Pada penelitian Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan

di RSU Queen Latifa instrument yang digunakan adalah sebagai berikut ;

1. Pedoman Observasi yang disiapkan untuk melihat kondisi pelayanan kesehatan di RSU Queen Latifa. Pedoman observasi digunakan agar pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pedoman Oservasi

No.	**Indikator**	**Keterangan**
1.	Proses Layanan	Alur Proses Layanan Di RSU Queen Latifa
2.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana
3.	Keadaaan Fisik Sarana	Kondisi Sarana dan Prasarana yang dimiliki.

2. Kuesioner yang dibuat menggunakan kategori multiple choice dengan menggunakan skala linkert dimana setiap pertanyaan dibagi menjadi skala ukur yaitu :

a Sangat Setuju : 4

b Setuju : 3

c Tidak Setuju : 2

d Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Layanan

No.	Dimensi	Jumlah
1.	*Tangible*	4
2.	*Reliability*	5
3.	*Responsiveness*	4
4.	*Assurance*	4
5.	*Empaty*	5
	Total	22

Tabel 3.4 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan

No.	Komponen	Jumlah
1.	Pelayanan Dokter	4
2.	Pelayanan Perawat	4
3.	Pelayanan Farmasi	4
4.	Pelayanan Gizi	4
5.	Pelayanan Laboratorium	4
6.	Pelayanan Administrasi	4
7	Sarana- fasilitas Umum	4
8.	Keadaan dan Fasilitas Umum	4
	Total	32

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner ini dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu menggungkap sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner itu.

Uji validitas kuesioner untuk melihat ketepatan alat ukur untuk mengukur variabel yang diukur akan dilakukan dengan menggunakan uji Pearson Product Moment. Sebelum melakukan uji validitas terlebih dahulu akan dilakukan pencarian nilai korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan jumlah skor total yang merupakan jumlah total skor butir. sedangkan uji realibilitas untuk melihat tingkat keajegan instrumen yang digunakan dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

J. Analisis Data

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai penggaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2005), dinyatakan sebagai berikut :

$$F\ hitung = \frac{R_2\ (K - 1)}{(1-R_2)/(N-K)}$$

Dimana : F = Harga F

R = Koefiens Korelasi Ganda

k = Banyaknya Variabel bebas

n = Ukuran Sampel Dasar

(Sugiyono, 2004)

2. Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variable- variable independent Tangibels (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurasnce (X4), Empaty (X5) dengan variabel dependen Kepuasan Pasien (Y).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

a. Menentukan Formulasi Hipotesis

- H0 , Artinya variabel X1,X2,X3,X4, dan X5 tidak mempunyai pengaruh yang signiifikan secara parsial terhadap variabel Y
- Ha, Artinya variabel X1,X2,X3,X4, dan X5 mempunyai pengaruh yang signiifikan secara parsial terhadap variabel Y

b. Menentukan Derajat kepercayaan 95%(α=0,05)

c. Menentukan Signifikansi

- Nilai Signifikansi (*P Value*) < 0,05 maka Ho, ditolak dan Ha diterima.
- Nilai Signifikansi (*P Value*) > 0,05 maka Ho diterima., dan Ha ditolak

d. Membuat Kesimpulan

- Bila (*P Value*) < 0,05 maka Ho, ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel Independent secara parsial mempunyai pengaruh pada variabel dependent
- Bila (*P Value*) > 0,05 maka Ho, diterima dan Ha ditolak. Artinya variabel Independent secara parsial tidak mempunyai pengaruh pada variabel dependent

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas

akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan konsumen) pada proporsi ya ng sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R 2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2005).

4. Analisis Regesi Linear Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat

$$\mathbf{Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e}$$

Y = Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Queen Latifa

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi tangibles

b2 = Koefisien regresi reliability

b3 = Koefisien regresi assurance

b4 = Koefisien regresi responsiveness

b5 = Koefisien regresi empaty

X1 = tangibles

X2 = reliability

X3 = assurance

X4 = responsiveness

X5 = empaty

E = Error

K. Etika Penelitian

Menurut (Hidayat 2007) Etika penelitian ialah etika yang mencakup norma untuk berperilaku, memisahkan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan, etika penelitian dapat dibedakan menjadi berikut:

1. *Self determination*, yakni memberi kebabasn untuk kesediaanya untuk menjadi responden atau tidak.
2. *Privacy*, yakni peneliti tidak akan menjaga privasi responden
3. *Anonimity*, yakni peneliti menjaga data identitas responden
4. *Confidentiality*, yakni peneliti menjaga kerahasiaan data hasil penelitian
5. *Protection from Discomfort*, yakni peneliti menjaga kenyamanan responden agar tidak terganggu.