

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Awal berdiri Health Centre, cikal bakal RSI Sultan Agung pada tanggal 17 Agustus 1971 dan Rumah Sakit Sultan Agung (RSSA) resmi menyandang nama RSI Sultan Agung pada tanggal 8 Januari 1992. Kalimantan Selatan memiliki rumah sakit swasta pertama yang mendapatkan sertifikasi syariah. Walaupun berbasis syariah RSI Sultan Agung tetap melayani masyarakat non muslim. RSI Sultan Agung milik Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung Semarang yang berbasis Syariah didirikan diatas tanah wakaf seluas 2000 M² pembangunannya dilaksanakan sejak tahun 2019 yang beralamatkan di kompleks Citra Graha, Jl. Ahmad Yani km 17,5 Liang Anggang, Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

RSI Sultan Agung memiliki visi dan misi yang berbunyi “ Rumah Sakit Pendidikan Islam Termuka Dalam Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan Pembangunan Peradaban Islam, menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah”. Dengan misi “Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang selamat menyelamatkan dijiwai semangat mencintai Allah menyayangi sesama, menyelenggarakan pelayanan pendidikan dalam rangka membangun generasi khaira ummah, dan membangun peradaban islam menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah”.

Dengan 14 klinik khusus, RS Islam swasta di Banjarbaru ini tergolong tipe C. Selain itu mereka menawarkan bantuan medis untuk layanan pasien seperti laboratorium, farmasi, dan radiologi. Selain itu RSI Sultan Agung juga tersedia pelayanan unit khusus meliputi Laparoskopi, Instalasi Bedah Sentral dan ICU. Berikut pelayanan medik umum dan spesialis pada RSI Sultan Agung Banjarbaru :

1. Pelayanan Medik Umum

- Pelayanan medik dasar
- Pelayanan medik gigi mulut
- Pelayanan KIA-KB
- Pelayanan TB-Dots

2. Pelayanan Medik Dasar Spesialis

- Penyakit dalam
- Kesehatan anak
- Bedah
- Obstetri Ginekologi

3. Pelayanan Spesialis Penunjang Medik

- Anestesiologi
- Patologi klinik
- Kedokteran fisik dan rehabilitasi medik
- Radiologi Xray, Panoramic, Ct-Scan, USG
- Gizi Klinik
- Mikrobiologi Klinik

4. Pelayanan Medik Spesialis Gigi Dan Mulut

- Bedah Mulut
- Orthodonti
- Konservasi Gigi

Selain itu, terdapat pula layanan unggulan yang di miliki oleh RSI

Sultan Agung yaitu sebagai berikut :

1. *Urology Center*

- Pemeriksaan mata lengkap
- USG mata
- Foto fondus mata
- OCT
- Operasi katarak tanpa jahitan (Phaco-IOL)
- Vitrektomi

2. *Eye Center*

- Pemeriksaan urologi
- Uroflowmetri
- ESWL
- URS
- Lithotripsi
- Djsten

Dalam pelayanan rawat inap RSI Sultan Agung memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 175 yang terdiri dari :

a	Kelas VVIP	4 TT
b	Kelas VIP	10 TT
c	Kelas I	38 TT
d	Kelas II	36 TT
e	Kelas III	62 TT
f	Intensif	8 TT → ICU, ICCU 6 TT, PICU 2 TT
g	Isolasi	9 TT
h	Peristi	8 TT

3.2 Jenis Penelitian/Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain kausal, untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Data diambil menggunakan kuesioner yang peneliti gunakan dari Faaghna *et al.*, n.d. Teknik *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini, artinya variabel independen dan variabel dependen diperiksa pada satu waktu.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Sultan Agung Banjarbaru dan secara khusus akan memakan waktu sekitar 1 bulan untuk menyelesaikannya, yaitu : April – Mei 2024

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi terdiri dari semua komponen yang dianggap memiliki satu atau lebih sifat yang sama, sehingga menjadikan mereka suatu kelompok. Tergantung pada topik penelitian, peneliti menentukan ciri-ciri kelompok ini bisa mencakup individu, objek, peristiwa, atau substansi (Swarjana, 2022). Penelitian ini melibatkan pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru sebagai populasinya pada 6 bulan terakhir yang berjumlah 37.976 pasien dengan rata-rata 6.329 pasien perbulannya yang diambil pada bulan Mei – Oktober 2023.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang melalui sejumlah prosedur dengan tujuan untuk meneliti atau mengkaji sifat-sifat tertentu dari induk populasi (Swarjana, 2022). *Purposive sampling* dengan kriteria adalah strategi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup 98 pasien lama rawat jalan sebagai sampel :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang memenuhi syarat dan dapat berpotensi sebagai calon responden menjadi responden dalam penelitian. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien rawat jalan
 2. Pasien yang berkunjung ulang atau pasien lama yang datang kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan kembali.
- b. Kriteria Eksklusi

Kriteria yang dapatkan tidak layak digunakan dalam penelitian disebut kriteria eksklusi. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

1. Pasien rawat inap
2. Pasien yang datang merupakan pasien baru

Berikut penerapan rumus slovin untuk memperoleh ukuran sampel:

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Besar populasi

d : *margin error* 10%

$$n = \frac{6.329}{1 + 6.329(0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.329}{1 + 63,29}$$

$$n = \frac{6.329}{64,29}$$

$$n = 98$$

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2016) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari sesuatu (seseorang, benda atau suatu kegiatan) yang mempunyai variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut oleh peneliti. Hasilnya rincian mengenai masalah yang dikumpulkan dan dibuat kesimpulan.

3.5.1 Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang disebut juga sebagai variabel bebas. Variabel independen (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen yaitu, sikap pasien (X1), citra merek (X2), persepsi nilai (X3) dan persepsi kualitas (X4).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen. Variabel dependen dari penelitian ini adalah minat berkunjung ulang pasien (Y1)

3.6 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala Data
Sikap Pasien	Sikap pasien adalah tingkat kepercayaan dari suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas medis.	1. Kepercayaan terhadap tim medis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip islam.	Kuesioner menggunakan skala <i>likert</i> dengan skor 1-5 poin. • Tinggi, jika total skor \geq 60% • Rendah, jika total skor \leq 60%	Ordinal
		2. Kepercayaan terhadap dokter terkait potensi nonhalal dalam obat.		
		3. Kepercayaan terhadap dokter spesialis mengenai potensi haram dari pelayanan		
		4. Tim medis peduli dan perhatian terhadap pelayanan islami		
		5. Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan islami		
		6. Pelayanan yang diterima sempurna dan islami		
Citra Merek	Citra merek adalah keyakinan yang tertanam dalam ingatan saat mendengar pertama kali slogan yang dibenak konsumen	1. Memiliki citra yang berbeda dari Rumah Sakit lain	Kuesioner menggunakan skala <i>likert</i> dengan skor 1-5 poin. • Baik, jika total skor \geq 60% • Tidak Baik, jika total skor \leq 60%	Ordinal
		2. Memiliki citra yang baik dan bersih di mata masyarakat		
		3. Sudah lama di kenal masyarakat		
Persepsi Nilai	Persepsi Nilai adalah keseluruhan penilaian konsumen terhadap kegunaan suatu produk atas apa yang diterima dan	1. Pengobatan sesuai dengan uang yang dibayarkan	Kuesioner menggunakan skala <i>likert</i> dengan skor 1-5 poin. • Puas, jika total skor \geq 60%	Ordinal
		2. Tidak ada penambahan biaya bagi pasien BPJS		
		3. Pelayanan bernilai tinggi		

	diberikan oleh produk itu		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak Puas, jika total skor $\leq 60\%$ <p>(Dakhi,2022)</p>	
Persepsi Kualitas	Persepsi Kualitas adalah suatu penilaian dari baik buruknya suatu produk/jasa yang telah diterima.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan berkualitas tinggi 2. Pelayanan Rumah Sakit berkualitas sangat tinggi 3. Kualitas Rumah Sakit yang konsisten 3. Memiliki kelebihan dari Rumah Sakit lain 	<p>Kuesioner menggunakan skala <i>likert</i> dengan skor 1-5 poin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puas, jika total skor $\geq 60\%$ • Tidak Puas, jika total skor $\leq 60\%$ <p>(Dakhi,2022)</p>	Ordinal
Minat Berkunjung Ulang	Minat berkunjung ulang adalah dorongan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali atau dorongan seseorang dalam pembelian ulang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memilih Rumah Sakit untuk tempat berobat 2. Merekomendasikan ke orang lain 3. Akan tetap menggunakan Rumah Sakit ini untuk pengobatan 	<p>Kuesioner menggunakan skala <i>likert</i> dengan skor 1-5 poin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berminat, jika total skor $\geq 60\%$ • Tidak berminat, jika total skor $\leq 60\%$ <p>(Dakhi,2022)</p>	Ordinal

Sumber : Diolah peneliti (2023)

Langkah- langkah untuk menentukan kriteria objektif adalah sebagai berikut:

a. Jumlah Skor

a) Tertinggi = 5

b) Terendah = 1

b. Skor tertinggi

Jumlah pertanyaan \times skor jawaban tertinggi = $6 \times 5 = 30$ (100%)

c. Skor terendah

$$\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{skor jawaban terendah} = 6 \times 1 = 6$$

$$\frac{30}{6} \times 100\% = 20\%$$

d. Range (skor diantaranya)

$$\begin{aligned} \text{Range} &= \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah} \\ &= 100\% - 20\% = 80\% \end{aligned}$$

e. Kategori = 2 (menyesuaikan)

Penentuan skoring pada kriteria objektif adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \text{Range (R)} / \text{Kategori (K)} \text{ (Dakhi,2022)} \\ &= 80\% / 20 = 40\% \end{aligned}$$

$$\text{Skor Standar} = 100\% - 40\% = \mathbf{60\%}$$

Sehingga hasil ukur untuk masing-masing variabel dapat diinterpretasikan menjadi :

- 1) Puas, jika total skor $\leq 60\%$
- 2) Kurang puas, jika total skor $\geq 60\%$

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode atau cara yang dipakai untuk merekap seluruh data untuk penelitian disebut dengan teknik pengumpulan data. Berikut ini merupakan teknik yang dipakai untuk mendapatkan data dari penelitian ini:

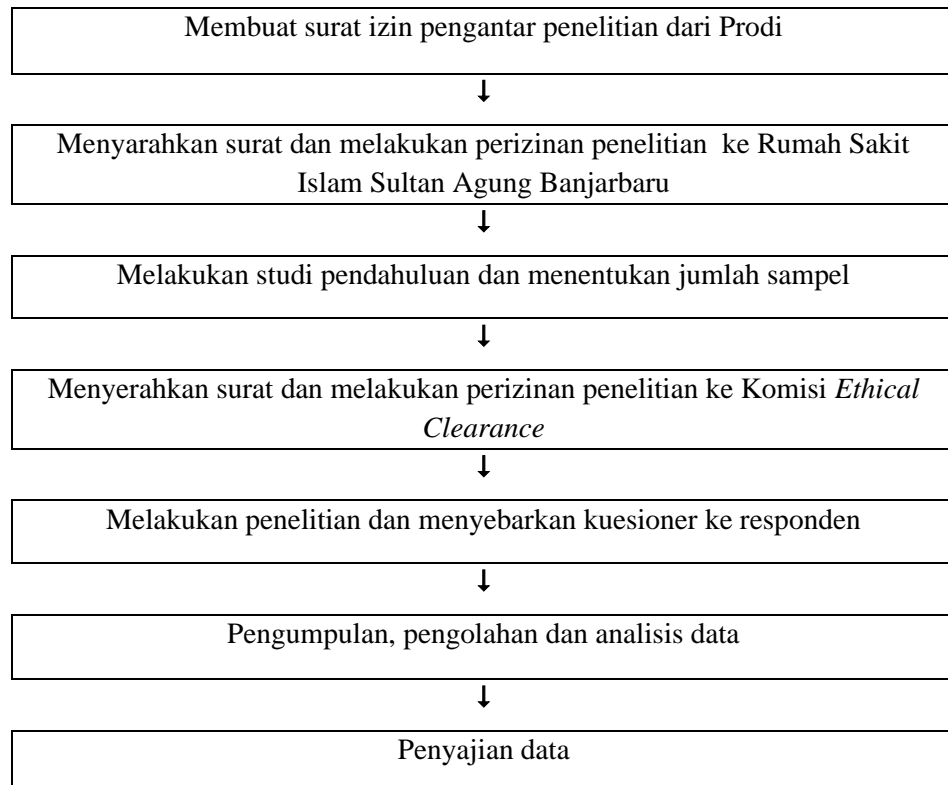
1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, dimana subjek menanggapi pertanyaan dari peneliti dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pertanyaan. Kuesioner yang peneliti gunakan dari Faaghna *et al.*, n.d. Dalam kuesioner ini terdapat 19 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur minat berkunjung pasien pada rumah sakit. 19 pertanyaan ini diukur menggunakan skala likert yang berjumlah 5, yaitu posisi ke-1 menggambarkan sangat tidak setuju, posisi ke-2 menggambarkan tidak setuju, posisi ke-3 menggambarkan biasa saja, posisi ke-4 menggambarkan setuju, posisi ke-5 menggambarkan sangat setuju sekali.

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang terakhir disebut dokumentasi, dan melibatkan penggunaan artefak penelitian atau sumber dari catatan peristiwa sejarah, baik berupa karya tulis, karya seni atau gambar. Buku harian, sejarah hidup, biografi, peraturan dan sumber lain semuanya dapat menyediakannya.

3.8 Prosedur Penelitian



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

3.9 Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo, 2010 proses pengolahan data dapat melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing dilakukan untuk memeriksa setiap daftar pertanyaan yang telah selesai. *Editing* adalah proses meninjau dan menyempurnakan isi kuesioner.

2. *Coding*

Coding setelah semua pengeditan yang diperlukan selesai, data diberi kode yang berarti mengubah data tekstual seperti frasa atau huruf

menjadi data numerik. Pemberian kode untuk masing-masing variabel adalah :

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| a. Sangat Tidak Setuju (STS) | diberikan nilai 1 |
| b. Tidak Setuju (TS) | diberikan nilai 2 |
| c. Biasa Saja (BS) | diberikan nilai 3 |
| d. Setuju (S) | diberikan nilai 4 |
| e. Sangat Setuju Sekali (SSS) | diberikan nilai 5 |

3. Entry

Entry yaitu suatu proses untuk memasukkan data yang telah dilakukan pengkodean kedalam program SPSS.

4. Cleaning

Cleaning yaitu kegiatan untuk mengecek kembali yang bertujuan untuk melihat dugaan adanya kesalahan atau kekeliruan dari kode, setelah itu dapat dilakukan perbaikan.

5. Tabulating

Menginput data dari hasil penelitian kedalam tabel-tabel sesuai kriteria.

3.10 Analisa Data

Analisa data merupakan suatu proses menyusun data yang didapat melalui data dari wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi. (Waruwu, 2023). Analisa data dalam penelitian ini memakai teknik sebagai berikut :

1. Analisis Univariat

Univariat yaitu istilah yang digunakan dalam statistik untuk menggambarkan suatu analisis atau metode yang hanya melibatkan satu variabel atau karakteristik tunggal dari suatu kelompok atau populasi. (Wibowo dkk., 2023). Dalam analisis univariat penelitian ini ada beberapa karakteristik yang diamati yaitu, pasien rawat jalan, dan pasien lama.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah teknik analisis statistik yang dipakai untuk mempelajari arah hubungan antara dua variabel atau lebih yang diukur pada skala yang sama (Wibowo *et al.*, 2023).

Analisis bivariat pada penelitian ini adalah untuk mengukur ada atau tidak nya arah hubungan antara faktor-faktor minat berkunjung ulang pasien (Sikap pasien, citra merek, persepsi nilai, persepsi kualitas) dengan minat berkunjung ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung.

Statistical Product and Service Solution (SPSS) merupakan program statistik yang digunakan untuk bantuan komputerisasi dalam penelitian bivariat ini. Uji *Spearman Rank* merupakan metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini untuk memastikan apakah terdapat korelasi yang signifikan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Di antara pilihan-pilihan yang dibuat pada tingkat penting adalah:

- a. Bilamana $p \text{ value} < 0,05$ maka hipotesis diterima sehingga variabel independen dengan variabel independen terdapat hubungan.
- b. Bilamana $p \text{ value} > 0,05$ maka hipotesis ditolak sehingga variabel independen dengan variabel independen tidak terdapat hubungan.

Uji *spearman rank* merupakan metode statistik untuk menguji dua variabel dengan data ordinal. Korelasi *spearman rank* adalah satu jenis statistik non parametrik, maka dalam analisis korelasi ini diperlukan asumsi adanya hubungan *linear* (uji *linearitas*) antar variabel penelitian.

Adapun tujuan dari korelasi *spearman rank* yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk melihat tingkat kekuatan (keeratan) hubungan dua variabel
- b. Untuk melihat arah (jenis) hubungan dua variabel
- c. Untuk melihat apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak

Nilai koefisien korelasi yang dapat ditemukan pada output SPSS dengan kondisi berikut ini dapat menjadi acuan yang berguna dalam menentukan derajat hubungan antar variabel :

- a. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,00 - 0,25 =$ hubungan sangat lemah
- b. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,26 - 0,50 =$ hubungan cukup
- c. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,51 - 0,75 =$ hubungan kuat
- d. Nilai koefisien korelasi sebesar $0,76 - 0,99 =$ hubungan sangat kuat
- e. Nilai koefisien korelasi sebesar $1,00 =$ hubungan sempurna

3.11 Etika Penelitian

Studi tentang konvensi yang berkaitan dengan perilaku baik atau buruk yang diakui secara universal dalam hal sikap, perbuatan, kewajiban, dan bidang lainnya dikenal sebagai etika. Pada dasarnya etika lebih erat kaitannya dengan konsep-konsep yang telah ditetapkan dalam berbagai wacana atau peraturan etika yang dianut oleh suatu profesi, sedangkan moral pada hakikatnya adalah norma-norma yang telah disetujui oleh suatu masyarakat (Bhastary, 2020).

Peneliti perlu menyadari hak-hak dasar yang dimiliki semua orang ketika melakukan penelitian, khususnya terhadap manusia. Karena masyarakat bebas memilih bagaimana mereka akan mengarahkan dirinya. Sehingga peneliti harus menjunjung tinggi dalam hak manusia. Berikut etika yang harus diutamakan antara lain sebagai berikut :

1. *Informed Consent*

Informed consent adalah lembar persetujuan antara responden kepada peneliti untuk menjadi responden dalam penelitiannya. Jika mereka bersedia maka mereka akan menandatangani atau mencentang lembar persetujuan atau *informed consent* tersebut, jika mereka tidak bersedia maka peneliti harus menghargai hak mereka.

Informed consent harus berisi informasi yang harus ada didalamnya, seperti kebutuhan data, maksud dan tujuan serta keikutsertaan responden, kerahasiaan dan informasi yang mudah dihubungi.

2. Kerahasiaan Data Pasien

Data yang telah diberikan oleh responden terjamin akan kerahasiaannya, dalam penyimpanan data kuesioner nya hanya bisa diakses oleh peneliti sendiri. Sehingga responden tidak perlu khawatir akan kebocoran dari informasi yang telah diberikannya.

3. Reward Responden

Responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih dalam bentuk hampers yang telah peneliti sediakan.

4. Pengajuan *Ethical Clearance*

Penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengajukan *Ethical Clearance* di Universitas Sari Mulia