

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

RSU Nirwana merupakan suatu rumah sakit umum yang didirikan oleh dr. Nanang Miftah Fajari, Sp. PD. RSU Nirwana adalah sebuah bentuk usaha di bidang Pelayanan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat. Berdiri pada tanggal 2 Juli 2015, Nomor SK KEMENKUMHAM : AHU-0639.AH.02.01. TAHUN 2010, Nomor NIB : 9120014120671 dengan luas lahan $\pm 2.042 m^2$. RSU Nirwana didirikan untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di bidang kesehatan, menciptakan lapangan kerja bagi tenaga kerja produktif yang belum bekerja, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

RSU Nirwana ini terletak pada pusat kota Banjarbaru yakni di Jl. Panglima Batur Timur No. 42, Banjarbaru. Adapun tujuan dari berdirinya RSU Nirwana ini adalah demi meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum kota Banjarbaru dan sekitarnya baik itu pasien peserta BPJS maupun asuransi Kesehatan Komersil lainnya.

Motto RSU Nirwana adalah “Melayani Pasien adalah Ibadah Bagi Kami”. Visi Misi RSU Nirwana sebagai berikut :

Visi: Memberikan Pelayanan Yang Terjangkau, Bermutu dan Profesional.

Misi :

1. Melakukan Pelayanan Kesehatan Yang Sempurna
2. Memberi pelayanan dengan mengutamakan nilai kemanusiaan
3. Memberikan pelayanan dengan mengutamakan amal dan ibadah
4. Melayani pasien sebagai bagian dari keluarga sendiri dengan penuh empati, ikhlas dan berkualitas.

RSU Nirwana memiliki 56 tempat tidur, 11 poli rawat jalan, dan 13 dokter spesialis.

3.2. Jenis/ Rancangan

Metode penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain analitik menggunakan pendekatan belah lintang (*cross-sectional*), yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau dampak antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengumpulkan data pada satu titik waktu (*point time approach*). (Notoatmodjo dalam Bachtiar, 2015).

3.3. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru pada bulan Februari 2024 dengan waktu penelitian selama 2 minggu.

3.4. Populasi dan Sampel

2.4.1. Populasi

Secara umum, populasi mencakup semua objek atau subjek yang ada dalam wilayah penelitian. Populasi ini terdiri dari keseluruhan jumlah yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti, dan dari situ ditarik kesimpulan. (Sugiyono dalam Zulkifli, 2019).

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.

2.4.2. Sampel

Sampel merupakan sejumlah anggota yang dipilih atau diambil dari suatu populasi. (Tiro, 2012). Dalam penelitian ini, karena tidak diketahui dengan pasti besarnya populasi, peneliti menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling (Convenience Sampling)*. *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* digunakan ketika peneliti tidak memiliki data lengkap mengenai populasi atau tidak ada *sampling frame* yang jelas, sehingga sampel dipilih berdasarkan keterjangkauan atau kemudahan dalam mengambil atau memilih sampel. (Willy, 2015).

Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari pasien rawat inap semua ruangan RSUD Nirwana Banjarbaru pada bulan

Februari 2024 yang terkumpul selama dua minggu, dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

Kriteria inklusi dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Pasien atau pendamping pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru yang ≥ 1 hari dirawat
2. Pasien yang pernah rawat inap
3. Pasien rawat inap berusia 17-60 tahun

Kriteria eksklusi:

1. Pasien rawat inap < 1 hari
2. Pasien berusia < 16 tahun 11 bulan serta > 60 tahun
3. Pasien rawat jalan.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah faktor atau karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dalam suatu penelitian, sehingga dapat diperoleh informasi yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan berdasarkan hasilnya (Sugiyono : Ulfa, 2021). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel :

- a. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang diyakini memiliki pengaruh atau menyebabkan perubahan pada variabel lain dalam sebuah studi. Biasanya, variabel bebas dilambangkan dengan huruf X (Ulfa, 2021). Dalam penelitian ini variabel independen adalah

faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*).

- b. Variabel dependen (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan hasil dari variabel bebas dalam suatu penelitian. (Ulfa, 2021). Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan pasien.

3.6. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala Data
Variabel independen				
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Aspek fisik yang nyata meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik yang disediakan oleh tenaga kesehatan. (Wahyuni, 2018).	1. Prosedur pelayanan 3. Ruang Penerimaan 4. Ruang tunggu 5. Kondisi lingkungan 6. Peralatan (Zulkifli, 2019).	Kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah 5 butir soal. Kriteria objektif: 1. Puas \geq 60 % 2. Kurang Puas <60% (Dakhi, 2022).	Ordinal
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan yang ditawarkan bagi pasien (Wahyuni, 2018).	1. Prosedur penerimaan 3. Pendaftaran pasien 4. Tenaga medis dan petugas 5. Perawat memberi tahu informasi 6. Kemampuan dokter mendiagnosa. (Zulkifli, 2019).	Kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah 5 butir soal. Kriteria objektif: 1. Puas \geq 60% 2. Kurang Puas <60% (Dakhi, 2022).	Ordinal
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon atau kesiagaan tenaga kesehatan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap (Wahyuni, 2018).	1. Ketanggapan dokter 3. Tenaga medis 4. Penjelasan dokter 5. Informasi yang diberikan	Kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah 5 butir soal. Kriteria objektif: 1. Puas \geq 60%	Ordinal

		6. Melakukan tindakan sesuai prosedur.	2. Kurang Puas <60% (Dakhi, 2022).	
		(Zulkifli, 2019).		
Jaminan (<i>assurance</i>)	Kemampuan untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan, yang diukur melalui jaminan penyelesaian cepat dan pelayanan oleh tenaga kesehatan yang berkualitas. (Wahyuni, 2018).	1. Kemampuan dokter 3. Kemampuan menyediakan obat-obatan 4. Sikap tenaga medis 5. Sikap meyakinkan dokter 6. Pelayanan yang tidak membedakan	Kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah 5 butir soal. Kriteria objektif: 1. Puas $\geq 60\%$ 2. Kurang Puas <60% (Dakhi, 2022).	Ordinal
		(Zulkifli, 2019).		
Empati (<i>empathy</i>)	Perhatian individual yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarganya (Wahyuni, 2018).	1. Mendengarkan keluhan pasien 3. Kesabaran petugas 4. Perhatian yang diberikan dokter 5. Waktu pelayanan 6. Pemberian pelayanan yang sesuai.	Kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah 5 butir soal. Kriteria objektif: 1. Puas $\geq 60\%$ 2. Kurang Puas <60% (Dakhi, 2022).	Ordinal
		(Zulkifli, 2019).		
Variabel Dependen				
Kepuasan Pasien	Suatu tingkat kepuasan pasien yang muncul sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima selama menjadi pasien (Wahyuni, 2018).	1. Ruang tunggu 2. Tenaga medis 3. Prosedur pelayanan 4. Memberikan informasi 5. Kebersihan ruangan	Kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah 5 butir soal. Kriteria objektif: 1. Puas $\geq 60\%$ 1. Kurang Puas <60% (Dakhi, 2022)	Ordinal
		(Zukifli, 2019).		

Cara perhitungan kriteria objektif untuk semua variabel sebagai berikut :

- a. Jumlah pernyataan sebanyak 5 nomor.
- b. Pernyataan sebanyak 5 pilihan jawaban.
- c. Masing-masing jawaban diberi skor yakni :

a). Tertinggi = 5

b). Terendah = 1

d. Skor tertinggi

Jumlah pernyataan x skor jawaban tertinggi = $5 \times 5 = 25$ (100%)

e. Skor terendah

Jumlah pernyataan x skor jawaban terendah = $5 \times 1 = 5$

($5/25 \times 100\% = 20\%$).

f. *Range* (skor diantaranya)

Range = Skor tertinggi-Skor terendah

= $100\% - 20\% = 80\%$

g. Kategori = 2 (Puas dan Kurang Puas).

Penetapan skoring pada kriteria objektif adalah sebagai berikut :

Interval (I) = $\text{Range (R)} / \text{Kategori (K)}$ (Dakhi,2022).

= $80\% / 2 = 40\%$

Skor Standar = $100\% - 40\% = 60\%$

Hasil ukur untuk masing-masing variabel dapat diinterpretasikan menjadi :

- 1) Puas, jika total skor $\geq 60\%$.
- 2) Kurang Puas, jika total skor $< 60\%$.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

2.7.1. Data Primer

Pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini yaitu bersumber dari data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan sebagai obyek penelitian. (Sugiyono : Raymond, 2023). Data primer ini diperoleh melalui kuesioner.

3.7.1.1. Kuesioner (Angket)

Angket atau kuesioner adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan yang telah dirancang untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian. (Bougie : Jailani, 2023). Adapun sebagai alat untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner yang diadopsi dari penelitian Zulkifli (2019) dengan 30 atribut pernyataan dan dibagikan kepada responden dalam bentuk skala lima tingkat (*likert*).

Pengisian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form*, adapun respondennya yakni pasien yang pernah atau sedang dirawat inap atau pendamping pasien di RSUD Nirwana Banjarbaru.

Atribut pernyataan untuk masing-masing variabel berjumlah 5 pernyataan. Pada setiap item soal akan disediakan 5 pilihan jawaban dengan skor nilai masing-masing sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- b. Tidak Setuju (TS) : 2
- c. Kurang Setuju (KS) : 3
- d. Setuju (S) : 4
- e. Sangat Setuju (SS) : 5

2.7.2. Data Sekunder

Data didapat dari RSUD Nirwana Banjarbaru dan juga melalui kepustakaan, yang mencakup literatur seperti buku, jurnal, dan referensi terkait. Pendekatan ini melibatkan membaca bahan-bahan tersebut untuk mendapatkan data yang relevan, termasuk penelitian terdahulu yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan.

3.8. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah:

1. Melakukan studi pendahuluan di RSUD Nirwana Banjarbaru
2. Mengajukan permohonan izin penelitian kepada instansi tempat penelitian
3. Melakukan etik penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin.
4. Memilih sampel yang sesuai berdasarkan kriteria penelitian
5. Memperkenalkan diri kepada pasien, sekaligus menanyakan berapa lama pasien tersebut dirawat

6. Menyampaikan arti, tujuan studi, keuntungan, serta peran responden dalam proses penelitian sambil memastikan bahwa kerahasiaan mereka terjaga.
7. Meminta persetujuan dari responden untuk berpartisipasi dalam penelitian melalui *informed consent*
8. Setelah responden menyetujui, mereka diminta untuk menandatangani surat pernyataan persetujuan sebagai partisipan dalam penelitian.
9. Memberikan kuisisioner kepada responden
10. Memberikan instruksi kepada responden tentang cara yang benar untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan panduan yang diberikan.
11. Melakukan pengecekan ulang terhadap kuisisioner yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui kesesuaiannya.
12. Semua data hasil kuisisioner dikumpulkan untuk tahap selanjutnya pengolahan dan analisis data.

3.9. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan akan disusun dalam sebuah master tabel dan kemudian diproses menggunakan perangkat lunak SPSS untuk analisis lebih lanjut. Adapun tahapan dalam pengolahan data sebagai berikut :

3.9.1. Menyunting Data (*Editing*)

Merupakan suatu proses untuk memverifikasi kebenaran dan kelengkapan data yang telah diperoleh atau dikumpulkan, dengan

tujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi selama proses pencatatan di lapangan.

3.9.2. Mengkode Data (*Coding*)

Merupakan suatu proses penomoran atau pengkodean data dengan angka untuk setiap data yang masuk ke dalam kategori yang sama. Pengkodean ini penting dalam pengolahan dan analisis data menggunakan komputer.

3.9.3. Memproses Data (*Processing*)

Merupakan suatu tahapan kegiatan memproses data agar dapat dianalisis. Data yang telah terkumpul akan diproses menggunakan komputer. Dengan melakukan dua jenis analisis data: analisis univariat, dan bivariat.

3.9.4. Memasukkan Data (*Entry*)

Merupakan kegiatan memasukkan atau menginput data setelah melakukan pengkodean di SPSS. Selanjutnya, data diinput untuk setiap variabel, dengan urutan data yang didasarkan pada nomor responden pada kuesioner.

3.9.5. Membersihkan Data (*Cleaning*)

Setelah melakukan proses penginputan data, maka kemudian dilanjutkan dengan melakukan *cleaning data* melalui analisis frekuensi pada semua variabel, peneliti dapat mengidentifikasi

keberadaan data yang hilang (missing data). Jika ditemukan data yang hilang, data tersebut akan dibersihkan atau dihapus sehingga proses analisis dapat dilakukan dengan tepat.

3.10. Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan program komputer dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

3.10.1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan pada setiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Tujuannya adalah untuk menampilkan distribusi dan karakteristik dari setiap variabel penelitian, memberikan gambaran yang jelas tentang masing-masing variabel yang dijelaskan dalam tabel distribusi.

bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik dari masing-masing variable yang diteliti yakni variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan pasien. Adapun rumus yang digunakan pada analisis univariat, yaitu sebagai berikut :

$$P = \frac{X}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase

X : Jumlah jawaban

N : Jumlah pertanyaan

3.10.2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menyelidiki hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Tujuannya adalah untuk menjelaskan dan mengidentifikasi korelasi yang signifikan antara variabel independen yang diduga berhubungan dengan variabel dependen. Analisis ini difokuskan pada dua variabel yang diperkirakan memiliki hubungan atau korelasi yang relevan dalam konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini uji statistik yang akan digunakan adalah *spearman rank*. Menurut Sugiyono (2018) korelasi *rank spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif, bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk skala ordinal dan sumber data antar variabel tidak harus sama.

Skala ordinal adalah himpunan data di mana anggota-anggotanya diurutkan atau diklasifikasikan berdasarkan peringkat, urutan, pangkat, atau tingkat. Dalam skala ordinal, tidak hanya terjadi kategorisasi antara himpunan yang berbeda, tetapi juga terdapat perbedaan tingkat atau peringkat antara anggota-anggota himpunan tersebut (Notoatmodjo, 2018).

Sugiyono (2018) menjabarkan rumus korelasi *spearman rank* sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b l^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

ρ = Koefisien korelasi *rank spearman*

bl^2 = Rangking data variabel X1-Y1

N = Jumlah responden

Langkah-langkah dalam menghitung *spearman rank*, sebagai berikut:

1. Nilai pengamatan dalam dua variable yang akan diukur hubungannya diberi peringkat, jika terdapat data yang sama, peringkat rata-rata akan dihitung untuk kedua variabel tersebut.
2. Rata-rata dihitung dari setiap pasangan peringkat.
3. Perbedaan antara setiap peringkat tersebut dikuadratkan dan kemudian dijumlahkan.
4. Derajat keyakinan dengan taraf nyata $(n) - 5\%$ dengan signifikansi 95%
5. Pengukuran keeratan hubungan *spearman rank*. Setelah dilakukan uji *spearman rank*, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian dengan membandingkan nilai p terhadap kriteria yang telah ditetapkan:
 1. Jika p hitung $\leq 0,05$ hipotesis diterima yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
 2. Jika p hitung $> 0,05$ hipotesis ditolak, yang mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas

dan variabel terikat. Untuk menafsirkan kekuatan hubungan antara kedua variabel ini secara sistematis, bergantung pada koefisien korelasi yang diperoleh berdasarkan sebagai berikut:

- a) 0,00-0,199 = Sangat Rendah
- b) 0,20-0,399 = Rendah
- c) 0,40-0,599 = Sedang
- d) 0,60-0,799 = Kuat
- e) 0,80-1,000 = Sangat Kuat.

Sedangkan untuk untuk menafsirkan arah hubungan koefisien koerlasi *spearman rank* menurut Sugiyono (2018), yaitu :

1. Jika koefisien korelasi memiliki tanda positif (+), ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara variabel X dan Y. Dengan kata lain, semakin besar nilai variabel X, semakin besar juga nilai variabel Y.
2. Jika koefisien korelasi memiliki tanda negatif (-), ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berbanding terbalik antara variabel X dan Y. Dengan kata lain, semakin kecil nilai variabel X, semakin besar nilai variabel Y.

3.11. Etika Penelitian

Etika adalah bagian dari filsafat yang mempelajari perilaku manusia, baik yang bersifat moral maupun tidak, dengan maksud membuat pertimbangan yang rasional dan mencapai rekomendasi yang tepat, yang dapat diterima oleh kelompok atau individu tertentu (Ernawan, 2016).

Didalam suatu penelitian khususnya subjek penelitiannya adalah manusia, maka seorang peneliti harus memahami bagaimana hak dasar yang dimiliki oleh manusia, maka dari itu, peneliti harus memahami bagaimana hak dasar apa saja yang dimiliki oleh manusia. Manusia memiliki hak serta kebebasan dalam mengarahkan dirinya dalam memilih sesuatu. Sehingga penelitian yang akan dilakukan ini harus mengutamakan kebebasan dalam hak asasi manusia. Etika yang perlu diperhatikan antara lain:

1. *Informed Consent*

Informed Consent merupakan suatu lembar persetujuan antara responden dengan peneliti untuk menjadi responden dalam penelitiannya. Apabila mereka berkenan maka mereka akan menandatangani atau mencentang lembar persetujuan tersebut. Apabila mereka tidak berkenan untuk menjadi responden, maka peneliti harus menghormati hak mereka.

Informed Consent ini harus berisi informasi yang harus ada didalamnya, misalnya partisipasi responden, maksud dan tujuan penelitian, data yang diperlukan, kerahasiaan dan informasi yang mudah dihubungi.

2. *Kerahasiaan Data Pasien*

Data yang sudah diberikan oleh responden atau pasien harus terjamin kerahasiaannya, dalam penyimpanan data kuesioner nya hanya bisa diakses oleh peneliti sendiri. Sehingga responden tidak

perlu khawatir akan kebocoran data dari informasi yang sudah diberikannya.

3. *Reward Responden*

Responden yang mau menjadi partisipan pada penelitian ini, peneliti mengucapkan rasa terima kasih dalam bentuk *hampers* yang sudah peneliti sediakan.

4. *Pengajuan Ethical Clearance*

Pada penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengajukan *ethical clearance* di Universitas Sari Mulia Banjarmasin.