

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

3.1.1 Data Umum

Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung Banjarbaru terbentuk pada tahun 2007. Rumah sakit ini terletak di Jl. Jend. A. Yani Km 31 Guntung Payung Banjarbaru Kalimantan Selatan. Status tanah rumah sakit ini milik TNI AD.

3.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Motto Misi Rumah Sakit

a. Visi

Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung menjadi rumah sakit kebanggaan dan terbaik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada prajurit, PNS dan keluarganya serta masyarakat umum di wilayah Kota madya Banjarbaru.

b. Misi Rumah Sakit

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang prima
2. Meningkatkan profesional sumber daya manusia dengan Pendidikan dan Latihan secara kesinambungan
3. Melengkapi sarana dan prasarana secara bertahap

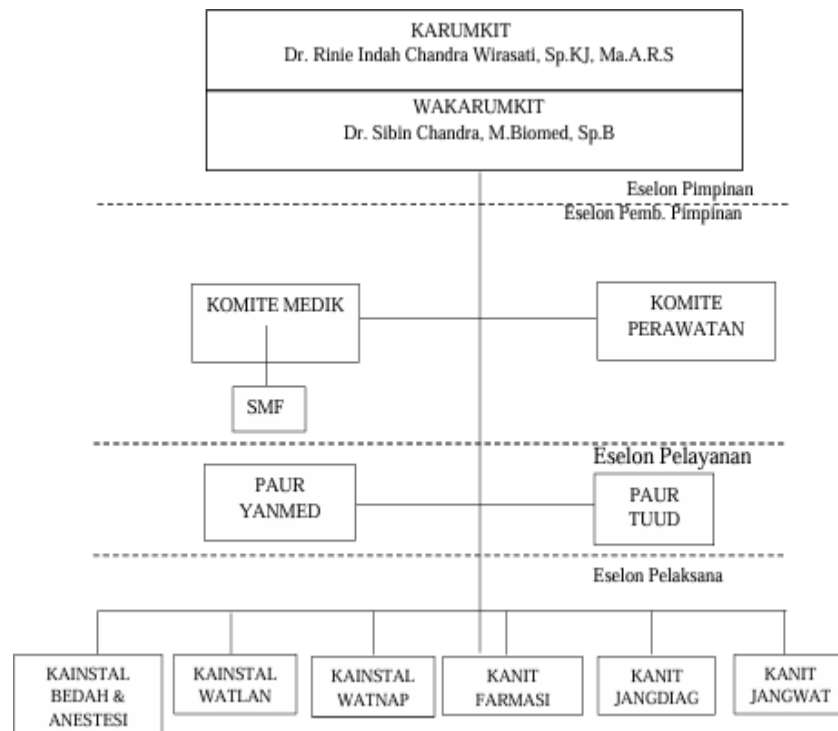
c. Tujuan Rumah Sakit

1. Meningkatkan derajat kesehatan prajurit dan keluarganya dalam rangka mendukung tugas pokok komando
2. Meningkatkan derajat kesahatan secara optimal kepada masyarakat umum di wilayah Kotamadya Banjarbaru
3. Meningkatkan kemampuan rumah sakit secara terencana dan berkesinambungan dalam upaya mencapai pelayanan kesehatan yang prima

d. Motto

Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung melayani secara disiplin, professional guna penyembuhan dan kepuasan bersama.

3.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung

3.1.4 Layanan Medis Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung

a. Layanan Medis

Layanan medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung yaitu :

1. Klinik Umum
2. Klinik Gigi dan Mulut
3. Pelayanan KIA/KB
4. Klinik Penyakit Dalam
5. Klinik Kesehatan Anak
6. Klinik Bedah
7. Klinik Obstetri dan Ginekologi

8. Klinik Telinga, Hidung dan Tenggorokan (THT)
 9. Klinik Jantung dan Pembuluh Darah
 10. Pelayanan Spesialis Jiwa
- b. Layanan Penunjang Medis
- Layanan penunjang medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung yaitu :
1. Instalasi Rekam Medis
 2. Instalasi Gizi
 3. Instalasi Farmasi
 4. Instalasi Laboratorium
 5. Pelayanan *ambulance*

3.2 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif deskriptif menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional study*) karena pengamatan terhadap responden dilakukan satu kali, dimana variabel dependent diamati secara bersamaan.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di RS Tk.IV Guntung Payung, khususnya pada pasien yang menjalani rawat inap. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2024.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat perawatan di ruang rawat inap RS Tk.IV Guntung Payung pada saat peneliti melakukan penelitian.

3.4.2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk memperoleh besar sampel dihitung berdasarkan rumus Rao Purba (1996). Rumus Rao Purba untuk menentukan ukuran sampel minimal sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z :Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe :Margin of Error Max, yaitu tingkat kesalah maksimal pengambilan sampel yang masih dapat di toleransi atau diingingkan.

Dengan menggunakan margin of error max sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

n = 96,04 atau 96 responden

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 96 orang.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan dan secara seadanya seperti terhadap orang yang bertemu dan cocok sebagai sumber data.

Adapun kriteria responden yang akan diberi kuesioner adalah:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum pada subjek penelitian dari satu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2008). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien berusia \pm 18-60 tahun.
- b. Pasien dalam keadaan sadar dan kooperatif.
- c. Pasien dan keluarga pasien bersedia menjadi responden.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi dikarenakan berbagai sebab (Nursalam, 2008). Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien berusia <18 tahun 11 bulan serta > 60 tahun
- b. Pasien dalam kondisi tidak sadar atau kritis
- c. Pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Aspek Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala ukur	Skor	Kategori
Kehandalan	Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan	Kuesioner	Nominal	0 : Tidak Baik 1: Baik	Tidak Baik : < 50% Baik : ≥50%
Ketanggaan	Kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya	Kuesioner	Nominal	0 : Tidak Baik 1: Baik	Tidak Baik : < 50% Baik : ≥50%
Jaminan	Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan	Kuesioner	Nominal	0 : Tidak Baik 1: Baik	Tidak Baik : < 50% Baik : ≥50%

Empati	Memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya	Kuesioner	Nominal	0 : Tidak Baik 1: Baik	Tidak Baik : < 50% Baik : ≥50%
Bukti Fisik	Wujud nyata secara fisik yang seperti penampila dan kelengkapan fasilitas fisik di ruang perawatan, gedung dan tempat parkir	Kuesioner	Nominal	0 : Tidak Baik 1: Baik	Tidak Baik : < 50% Baik : ≥50%

Sumber: Diolah peneliti (2023)

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan lembar-lembar kuesioner yaitu alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis yang telah dirancang sedemikian rupa agar diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Pernyataan pada kuesioner ini berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap.

Penelitian ini menggunakan skala Nominal dimana skala ini merupakan skala yang paling sederhana disusun menurut jenis/kategori hanya sebagai simbol untuk membedakan sebuah karakteristik dengan karakteristik lain-Nya. Mengadopsi kuesioner dari peneliti sebelumnya yang telah teruji validitas dan reliabilitas (Sirait, 2021). Dalam menanggapi pernyataan yang disediakan, responden memilih satu jawaban dengan pemberian tanda *checklist* (√) pada kolom yang disediakan dan terdapat dua pilihan jawaban pada skala Gutman seperti berikut:

Keterangan:

a. Jumlah Skor

1) Skor Tertinggi = 1

2) Skor Terendah = 0

b. Skor tertinggi

Skor jawaban tertinggi x jumlah pertanyaan = 1 x 21 = 21 (100%)

c. Skor terendah

Skor jawaban terendah x jumlah pertanyaan = 0 x 21 = 0 (0%)

d. Interval (I) = Range (R) / Kategori (K)

e. Range (R) = Skor tertinggi – Skor terendah = 100 – 0 = 100%

f. Kategori (K) = 2 (banyaknya kriteria yang disusun pada kriteria objektif suatu variabel), yaitu Baik dan Tidak Baik

Rumus:

Interval (I) = $100 / 2 = 50 \%$

Kriteria penilaian = skor tertinggi – interval = $100 - 50 = 50\%$, sehingga

Baik = jika skor $\geq 50\%$

Tidak Baik = jika skor $< 50\%$

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau keluarga pasien rawat inap di RS Tk. IV Guntung Payung. Menurut Arikanto dalam Risaldy (2018) kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artikel laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang mereka ketahui.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, meliputi :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat ukur kepada pasien rawat inap meliputi umur, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan. Mutu pelayanan kesehatan berupa kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Minat kunjungan ulang berupa kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra dan rintangan untuk pindah.
- b. Data sekunder diperoleh dari data pasien dan laporan bulanan di RS Tk. IV Guntung Payung
- c. Data tersier dalam penelitian ini di peroleh dari studi kepustakaan yaitu jurnal yang terpublikasikan seperti, Keputusan Menteri Kesehatan, Peraturan Pemerintah, Undang-Undang dan jurnal seperti *one search*, *pubmed*, *science direct*, dan *portal garuda*.

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas ini mengadopsi dari peneliti terdahulu (Sirait, 2021)

a. Uji Validitas

Ahmad (2019) dalam Sirait (2021) menyatakan bahwa validitas berasal dari kata "validity" yang memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (instrumen) dalam mengukur suatu data. Untuk mengetahui validitas suatu instrumen, dalam hal ini kuesioner, dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor r-hitung masing-masing pertanyaan dalam suatu variabel. Nilai r tabel yang digunakan untuk menentukan validitas adalah 0,444 dengan tingkat signifikansi 5%. Teknik korelasi yang digunakan dalam pengujian ini adalah *Pearson Product Moment Correlation*. Kriteria validitas ditentukan sebagai berikut:

- a. Bila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Bila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan kriteria tersebut, setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dievaluasi untuk memastikan apakah pertanyaan tersebut valid dan mampu mengukur data yang dimaksud dengan ketepatan dan kecermatan yang diperlukan.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua 21 pertanyaan yang diuji pada 30 responden memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada nilai r-tabel 0,361, sehingga seluruh pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Validitas ini mengindikasikan bahwa setiap pertanyaan memiliki kemampuan yang baik untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dalam konteks penelitian ini. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap sah dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

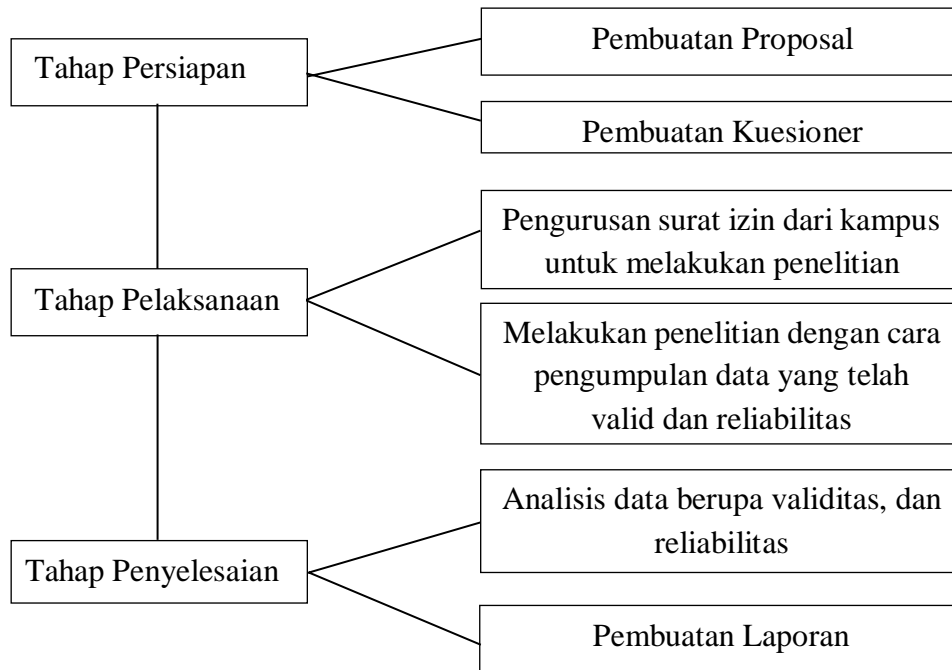
Menurut Ahmad (2019) dalam Sirait (2021), uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten pengukuran apabila dilakukan lebih dari sekali terhadap gejala yang sama menggunakan alat pengukur yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah konsisten atau stabil.

Untuk mengetahui reliabilitas suatu pertanyaan, dapat digunakan perangkat lunak SPSS. Suatu pertanyaan dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar daripada nilai *r Cronbach's Alpha table*. Dengan demikian, penggunaan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai indikator reliabilitas memastikan bahwa alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil dalam pengukuran data yang diinginkan.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua dimensi menunjukkan hasil lebih besar daripada nilai konstanta sebesar 0,6. Oleh karena itu, butir-butir pertanyaan dari dimensi kehandalan, ketanggapa, jaminan, empati dan bukti fisik dinyatakan reliabel. Hal ini berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil dalam mengukur setiap dimensi yang diteliti. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang akurat dalam penelitian ini.

3.8 Prosedur Penelitian

Tahapan prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:



3.9 Metode Pengolahan Data

Analisis statistik yang akan digunakan untuk mengetahui analisis mutu pelayanan pasien rawat inap dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilaksanakan untuk mengetahui ukuran variabel mandiri, satu variabel maupun lebih tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung menggunakan angka, seperti usia, berat badan, tinggi badan, dan sebagainya (Aziza et al., 2023). Deskriptif kuantitatif adalah analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan, merangkum, dan menganalisis data kuantitatif (Sugiyono, 2013)

Data yang terkumpul diolah dengan cara komputerisasi dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. *Collecting*, menggunakan data yang berasal dari kuesioner, angket maupun observasi.
- b. *Checking*, dilakukan dengan memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner atau lembar observasi dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga pengolahan data memberikan hasil yang valid.
- c. *Coding*, pada langkah ini penulis melakukan pemberian kode pada variabel-variabel yang diteliti.
- d. *Entiring*, data entry merupakan jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang masih dalam bentuk kode dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS.
- e. *Data Processing*, semua data yang telah di input ke dalam aplikasi komputer akan diolah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian.

Setelah dilakukan pengolahan data seperti yang telah diuraikan diatas, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data.

3.10 Analisis Data

3.10.1 Analisis Univariat

Analisis univariat, merupakan setiap variabel penelitian dengan penyajian dalam tabel distribusi frekuensi. Analisis Univariat dihitung sebagai berikut:

$$F = \frac{x}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

F = Frekuensi

X = Jumlah yang didapat

N = Jumlah populasi.