

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Waktu, Dan Sasaran Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap yaitu ruang Cendrawasih kamar SVIP dan VIP, ruang Nuri kamar VIP dan Kelas I dan II, ruang Merpati kamar Kelas I, II, dan III, ruang Garuda 4 dan Garuda 7 kamar VIP dan Kelas I dan II di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 24 Juni 2017 sampai dengan tanggal 03 Juli 2017, dimulai dari pengambilan data sampai dengan penyusunan hasil sesuai jadwal penelitian yang telah ditentukan.

3. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yaitu ruang Cendrawasih kamar SVIP dan VIP, ruang Nuri kamar VIP dan Kelas I dan II, ruang Merpati Kelas I, II, dan III, ruang Garuda 4 dan Garuda 7 VIP dan Kelas I dan II di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

B. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Kuantitatif Observasional* yang bersifat *Experimental* dengan desain penelitian *Cross Sectional*.

2. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei analitik. Jenis penelitian ini yang digunakan pendekatan *Cross Sectional* (Notoatmojo, 2010). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kuantitatif Observasional* yang bersifat *Experimental* dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Penelitian kuantitatif lebih menekankan kepada desain penelitian, pengukuran, dan sampling karena menggunakan pendekatan deduktif yang lebih menitikberatkan pada perencanaan yang detail sebelum pengumpulan data dan analisa.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian (Machfoedz, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat khususnya ruang perawatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin pada bulan Februari 2017 sebanyak 559 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Dalam hal ini yang menjadi sampel adalah seluruh pasien yang datang berobat khususnya ruang perawatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi dari bulan Juni sampai dengan Juli 2017. Teknik *Purposive Sampling* yaitu suatu teknik penetapan peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Menurut Hidayat 2014:

Keterangan :

n : Besar sampel minimum (559)

Z : Nilai distribusi nominal baku (tabel Z)

P : Harga proporsi di populasi

d : Kesalahan (absolut) yang dapat di toleransi

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + Z^2 \cdot P(1 - P)}$$

$$n = \frac{559 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,19(1 - 0,15)}{(559 - 1) \cdot (0,10)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,15(1 - 0,15)}$$

$$n = \frac{559 \cdot 3,84 \cdot 0,13}{558 \cdot 0,01 + 3,84 \cdot 3,13}$$

$$n = \frac{209279}{5,58 + 0,5}$$

$$n = \frac{279}{6,08}$$

$$n = 45,88 \text{ (46).}$$

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 46 responden.

Dengan Kriteria Inklusi:

- a. Usia >1 tahun sampai lansia.
- b. Pasien yang rawat inap di ruang Cendrawasih kamar SVIP dan VIP, ruang Nuri kamar VIP dan Kelas I dan II, ruang Merpati kamar Kelas I, II, dan III, ruang Garuda 4 dan Garuda 7 kamar VIP dan Kelas I dan II di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

- c. Orang yang pernah masuk di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin (pasien lama).
- d. Pasien yang pengalamannya >3x keluar masuk di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.
- e. Pasien yang sadar.
- f. Pasien yang bisa membaca, menulis dan mendengar.

Dengan Kriteria Eksklusi:

- a. Usia <1 tahun (pasien umum tanpa bayi).
- b. Pasien yang mengalami gangguan jiwa dan dimensia.

D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah ciri atau sifat dari suatu subjek penelitian, baik subjek itu makhluk seperti manusia, hewan, tumbuhan ataupun benda seperti obat, benda padat, cair dan lain-lain (Machfoedz, 2014).

Variabel dalam penelitian ini adalah Pengalaman Pasien Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien. Jenis variabel penelitian ini, yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel *independent* yang disebut bebas atau dikatakan juga mempengaruhi (Notoadmodjo, 2010). Variabel *independent* adalah faktor yang diduga sebagai faktor yang mempengaruhi variabel *dependent*. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Pengalaman Pasien.

b. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel *independent*. Variabel *dependent* yaitu variabel tergantung

akibat atau terpengaruh (Notoadmojo, 2010). Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis (Sujarweni, 2014).

3.1 Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Difinisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Variabel Independent Pengalaman Pasien	Pengalaman diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami (dijalani, dirasai, ditanggung) yang dapat diartikan sebagai suatu memori episodik, yang mampu menerima peristiwa yang terjadi pada seseorang dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008).	Kuesioner	1. Kurang Baik >50% 2. Baik <50%	Ordinal
2.	Variabel Dependent Kepuasan Konsumen	Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi Kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi meliputi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan) dan <i>Emphaty</i> (Empati). Menurut Zeithaml, Lerbin R. Aritonang (2005), (Fandi Tjiptono, 2006).	Kuesioner	1. Tidak Puas 34% 2. Kurang Puas 35 - 67% 3. Puas 68 - 100%	Ordinal

E. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memandang tingkah laku manusia, dapat diramal dari realitas sosial, objektif, dan dapat diukur. Penggunaan pendekatan kuantitatif dengan instrumen yang valid dan reliabel serta analisis statistik yang sesuai akan membuat hasil penelitian yang dicapai tidak menyimpang dari kondisi yang sesungguhnya.

2. Sumber Data

Berdasarkan sumber data, jenis data dapat dibagi menjadi 2 bentuk, yaitu:

a. Data Primer

Menurut (Saryono dan Anggraeni, 2013) data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer adalah data-data yang diperoleh peneliti secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden untuk memberikan jawaban mengenai kepuasan konsumen dan peneliti mengarahkan kuesioner pengalaman pasien menggunakan teknik wawancara di Rumah Sakit. Sumber data dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat yang akan menjadi sampel penelitian.

b. Data Sekunder

Menurut (Saryono dan Anggraeni, 2013) data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dari subjek peneliti. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui responden. Data ini berupa jumlah pasien yang

datang berobat dan data gambaran umum (profil) tempat penelitian. Data ini bersumber dari Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Data-data tersebut digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah prosedur atau teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti:

a. Tahap Persiapan

- 1) Mempersiapkan materi dan konsep yang mendukung penelitian ini.
- 2) Membuat proposal penelitian dan dilanjutkan dengan pengujian proposal penelitian ini.
- 3) Mengajukan surat izin penelitian ke Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.
- 4) Menentukan responden penelitian dan mendapatkan persetujuan dari responden.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Peneliti melakukan penelitian terhadap responden dengan terlebih dahulu memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan penelitian.
- 2) Memberikan penjelasan kepada responden dan pengisian *Informed Consent*, sebagai bukti ketersediaan menjadi responden. Mengisi lembar persetujuan dan permohonan sebagai responden.
- 3) Membagikan kuesioner kepada pasien rawat inap di ruang Cendrawasih kamar SVIP dan VIP, ruang Nuri kamar VIP dan Kelas I dan II, ruang Merpati kamar Kelas I, II, dan III, ruang

Garuda 4 dan Garuda 7 kamar VIP dan Kelas I dan II di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

- 4) Membagikan kuesioner kepuasan konsumen kepada responden untuk mengisi jawaban dari pernyataan-pernyataan yang sudah dikolaborasikan dari peneliti sebelumnya.
 - 5) Mengobservasi responden, menggunakan teknik wawancara sambil mengarahkan kuesioner pengalaman pasien untuk responden mengisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sudah disusun *National Training Center 2001*.
 - 6) Bagi responden yang kurang memahami pengisian kuesioner, maka di bantu oleh peneliti dengan model wawancara sesuai dengan isi kuesioner. Kuesioner yang telah diisi, kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya oleh peneliti.
 - 7) Melakukan pengumpulan data dan pengecekan data.
4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dibuat mengacu pada kisi-kisi yang telah disusun. Manfaat kisi-kisi memudahkan peneliti dalam menyusun instrumen. Instrumen terdiri dari dua kelompok kuesioner dan disusun sesuai variabel-variabel yang diukur.

- 1) Kuesioner pengalaman pasien disusun oleh Jurnal *National Training Center 2001* yang berjumlah 13 pertanyaan. Penilaian kuesioner menggunakan skala Guttman untuk pertanyaan positif jika jawaban Baik=1, jika jawaban Kurang Baik=0. Sedangkan untuk pertanyaan negatif jika jawaban Baik=0, jika jawaban Kurang Baik=1,

selanjutnya ditetapkan klasifikasi pengalaman pasien perhitungan sebagai berikut:

Maka secara lengkap penilaian kuesioner pengalaman pasien dapat dilihat pada tabel 3.1

Penilaian Untuk Mengukur Pengalaman Pasien

Penilaian	Skor
Menentukan skor tertinggi :	
Jumlah seluruh soal x skor jawaban tertinggi	$13 \times 1 = 13$
Menentukan skor terendah :	
Jumlah seluruh soal x skor jawaban terendah	$13 \times 0 = 0$
Menentukan range :	
Skor tertinggi – skor terendah	$13 - 0 = 13$
Menentukan kelas interval :	
Range : jumlah kategori	$13 : 2 = 6,5$
Klasifikasi nilai :	
Kurang Baik	0 - 6
Baik	7 - 13

- 2) Kuesioner kepuasan konsumen disusun oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia yang sudah dikolaborasikan dengan kuesioner Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin yang berjumlah 22 pernyataan. Kuesioner kepuasan konsumen menurut (Arikunto, 2002) diberikan 3 macam pilihan, yaitu Puas (P), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP) penilaian sebagai berikut :

Maka secara lengkap penilaian kuesioner kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 3.1

Penilaian Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen

Penilaian	Skor
Menentukan skor tertinggi :	
Jumlah seluruh soal x skor jawaban tertinggi	$38 \times 3 = 114$
Menentukan skor terendah :	
Jumlah seluruh soal x skor jawaban terendah	$38 \times 1 = 38$
Menentukan range :	
Skor tertinggi – skor terendah	$114 - 38 = 76$

Menentukan kelas interval :
Range : jumlah kategori

$$76 : 3 = 25,33$$

Klasifikasi nilai :

Tidak Puas

1 - 38

Kurang Puas

39 - 76

Puas

77 - 114

F. Uji Kualitas Data

Kuesioner dalam penelitian ini sebelum digunakan untuk penelitian akan dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Menurut (Budiman & Riyanto, 2013) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Alat ukur penelitian yang diterima sesuai standar adalah alat ukur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas data. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner pengalaman pasien dengan teknik wawancara yang sudah diuji validitas dan reabilitas. Pertanyaan pada kuesioner ini menggunakan kuesioner penelitian *National Training Center* 2001. Uji reabilitas instrumen tersebut r hasil $>$ r table, sehingga instrumen tersebut dikatakan *reliable* dan dapat digunakan dalam penelitian. Sedangkan kepuasan konsumen yang sudah sah kevaliditasannya, sehingga kuesioner yang dijadikan dalam penelitian ini tidak perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas Menurut Zeithaml, Lerbin R. Aritonang (2005), (Fandi Tjiptono, 2006).

G. Metode Analisa Data

1. Pengolahan data

Pada data kuantitatif digunakan analisa statistik yang didasarkan pada kualitas isi berdasarkan kode/kata kunci yang telah ditetapkan oleh peneliti. Dalam proses pengolahan data digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. *Editing*

Editing secara umum merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner.

b. *Coding*

Coding merupakan mengubah data dalam bentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

c. *Entry Data*

Entry Data merupakan proses memasukkan jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode (angka atau huruf) dimasukkan dalam program atau *software computer*. Setelah data dilakukan pengkodean maka langkah selanjutnya adalah memasukkan data kedalam program *software computer*.

d. *Tabulating*

Tabulating merupakan memasukkan data yang sudah dikelompokkan ke dalam tabel-tabel agar mudah dipahami.

e. *Cleaning*

Data *cleaning* merupakan proses pembersihan data. Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode,

ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisa Data

Analisa data adalah langkah selanjutnya setelah data terkumpul. Analisa data pada penelitian ini meliputi:

a. Analisis Univariat

Analisis Univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2010). Variabel *independent* pada penelitian ini adalah Pengalaman Pasien dan variabel *dependent* adalah Kepuasan Konsumen. Pada penelitian ini akan menggunakan analisa statistik distribusi frekuensi.

Distribusi frekuensi (presentasi) untuk mengukur karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, menginap rawat inap, pengalaman pasien dan kepuasan konsumen.

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

Keterangan:

P = Persentase

N = Total data keseluruhan

F = Jumlah Data

b. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat adalah proses menganalisis terhadap dua variabel yang berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Analisis bivariat pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen di

Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Spearman Rank*. *Spearman Rank* adalah uji analisis merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala ordinal (ranking). Nilai korelasi ini disimbolkan dengan (dibaca: rho). Karena digunakan pada data berskala ordinal, untuk itu sebelum dilakukan pengolahan data, data kuantitatif yang akan dianalisis perlu disusun dalam bentuk ranking. Selanjutnya analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini ialah Uji Korelasi *Spearman Rank* (Rho), dengan tingkat kepercayaan 95%. Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang berskala ordinal (Hidayat, 2007).

Rumus Uji Korelasi *Spearman Rank* :

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

R_s = nilai korelasi *Spearman Rank*

d^2 = selisih setiap pasangan *Rank*

n = jumlah pasangan *Rank* untuk *Spearman*

Untuk melihat hasil:

Apabila $p \text{ value} \leq 0,5$ maka H_0 diterima berarti ada hubungan yang bermakna antara pengalaman pasien terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

Apabila $p \text{ value} > 0,5$ maka H_0 ditolak berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pengalaman pasien terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

H. Etika Penelitian

Etika membantu manusia untuk melihat atau menilai secara kritis moralitas yang dihayati dan dianut oleh masyarakat. Etika dalam penelitian menunjukkan pada prinsip-prinsip etis yang diterapkan dalam kegiatan penelitian dari proposal penelitian, sampai dengan publikasi hasil penelitian (Notoatmodjo, 2012). Etika penelitian ini bertujuan untuk melindungi dan menjamin kerahasiaan responden. Komponen etika dalam penelitian ini adalah:

1. Tanpa Nama/*Anonymity*

Untuk menjaga identitas responden, penelitian tidak mencantumkan nama responden pada lembar observasi yang diisi oleh peneliti, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode nomor responden dan inisial nama.

2. Kerahasiaan

Kerahasiaan yang diberikan kepada responden dijamin kerahasiaannya. Hanya pada kelompok tertentu saja yang peneliti sajikan atau laporkan sebagai hasil penelitian.

3. Keadilan dan Keterbukaan

Prinsip keterbukaan dan adil perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian. Lingkungan penelitian dikondisikan sehingga memenuhi prinsip keterbukaan, yakni dengan menjelaskan prosedur dari penelitian.

4. Memperhitungkan Manfaat dan Kerugian

Penelitian diharapkan memperoleh manfaat semaksimal mungkin bagi masyarakat umumnya dan subjek penelitian khususnya. Peneliti berusaha meminimalisir dampak yang merugikan bagi subjek.