

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian *Mixed Method* yaitu: Kualitatif Studi Kasus pada perencanaan menu dan penyajian makanan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji, pelayanan petugas pramusaji dan Kuantitatif Deskriptif kepuasan pasien dari sisi variasi menu makanan, cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji.

Dengan desain penelitian *Concurrent* dimana peneliti secara bersamaan mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif, yaitu menggabungkan metode analisis data kuantitatif dan kualitatif dan kemudian menafsirkan hasilnya bersama-sama untuk memberikan pemahaman yang lebih baik dari fenomena yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1). Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan ruang rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan yang beralamat di jl. Pahlawan no 2 Magetan. Pemilihan lokasi atau tempat penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan bahwa selama ini belum pernah ada survei kepuasan pasien tentang pelayanan gizi.

2). Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Desember 2024 – Januari 2025. Mulai dari pengambilan serta pengumpulan data. Ini sesuai dengan jadwal penelitian yang telah ditentukan (lampiran 25).

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang Krisna, Yudistira dan Dewi Kunti pasien kelas I, II dan III RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan jumlah 53 pasien (data pasien dengan diet biasa dan pasien

dengan minimal rawat inap 2 hari/ mendapatkan 6x makan di ruang Krisna, Yudistira dan Dewi Kunti bulan Oktober 2024).

2) Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah pasien di Ruang Krisna, Yudistira dan Dewi Kunti kelas I,II dan III RSUD dr. Sayidiman Magetan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti sedangkan kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang tidak memenuhi kriteria inklusi studi karena berbagai sebab (Nursalam,2013).

Kriteria inklusi yaitu :

- a) Pasien dengan diet biasa dan sudah mendapat pelayanan makan minimal 6 kali makan atau menjalani rawat inap minimal 2 hari
- b) Pasien dewasa usia 19 tahun keatas, pria / wanita
- c) Pasien bersedia menjadi responden penelitian

Kriteria eksklusi yaitu ;

- a) Pasien yang tidak mengkonsumsi makanan dari rumah sakit
- b). Pasien yang pulang paksa

Besarnya sampel yang diperoleh merupakan jumlah pasien yang memenuhi syarat dan diteliti dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Notoatmodjo, 2018). Pengambilan jumlah sampel menggunakan perhitungan Slovin (1960) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran Responden

N= ukuran populasi

e = margin of error 5%

Jumlah Responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah;

$$n = \frac{53}{1 + 53(0,05^2)}$$

$$n = \frac{53}{1 + 53(0,0025)}$$

$$n = \frac{53}{1 + 0,1325}$$

$$n = \frac{53}{1,1325}$$

$$n = 46,79$$

Sehingga, diperlukan sekitar 47 sampel untuk survei kepuasan pasien dengan jumlah populasi 53, tingkat kepercayaan 95%, dan margin of error 5%. Karena Responden harus dalam bentuk bilangan bulat, sampel dibulatkan menjadi 47.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiono (2017) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini:

- 1) Variabel Bebas : Variasi menu makanan , cita rasa makanan, kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji RSUD dr. Sayidiman Magetan.
- 2) Variabel Terikat : Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

N0	Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur / Kategori	Skala Ukur
1	Variasi menu makanan (jenis penelitian Kuantitatif deskriptif)	Variasi menu makanan adalah variasi dalam menggunakan bahan makanan beserta Teknik pengolahannya (Wirasamadi,dkk., 2017).	Kuisisioner	Sangat Baik = 13 -16 Baik = 9 -12 Kurang Baik = 6 - 8 Tidak Baik = < 6	Ordinal
2	Cita Rasa Makanan (jenis penelitian)	Cita rasa makanan merupakan atribut makanan yang meliputi aroma,	Kuisisioner	Sangat Baik = 13 -16 Baik = 9 -12 Kurang Baik = 6 - 8 Tidak Baik = < 6	Ordinal

NO	Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur / Kategori	Skala Ukur
	Kuantitatif deskriptif)	rasa, tekstur dan suhu . Cita rasa makanan yang kurang baik mengakibatkan persepsi pasien terhadap makanan yang disajikan kurang baik pula (Wirasamadi,dkk., 2017).			
3	Kebersihan peralatan saji (jenis penelitian Kuantitatif deskriptif)	Proses penyiapan dan penyajian makanan yang dilakukan dengan menggunakan peralatan saji yang bersih dan higienis untuk memastikan makanan yang disajikan tetap aman, bebas dari kontaminasi dan juga kelengkapan peralatan saji	Kuisisioner	Sangat Baik = 13-16 Baik = 9 -12 Kurang Baik = 6 - 8 Tidak Baik = < 6	Ordinal
4	Pelayanan petugas pramusaji (jenis penelitian kuantitatif deskriptif)	Pelayanan petugas pramusaji meliputi penampilan tenaga pramusaji, keramahan, sopan, santun, ketepatan waktu penyajian	Kuisisioner	Sangat Baik = 13-16 Baik = 9 -12 Kurang Baik = 6 - 8 Tidak Baik = < 6	Ordinal

N0	Variabel	Definisi	Instrumen Penelitian	Hasil Ukur / Kategori	Skala Ukur
		makanan, identifikasi pasien			
5	Tingkat Kepuasan pasien	Perasaan terpenuhinya antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan makanan di Instalasi gizi RSUD dr. Sayidiman Magetan	Kuisisioner	81% - 100% = Sangat puas 66% - 80,99% = Puas 51% - 65,99 % = Cukup puas 35% - 50,99% = Kurang Puas 0% - 34,99 % = Tidak Puas	ordinal

F. Instrumen Penelitian

Instumen penelitan adalah

- 1). Lembar persetujuan responden atau *informed consent* responden (lampiran no 4 dan 5)
- 2). Formulir identitas pasien (lampiran no 6)
- 3). Kuesioner penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja (lampiran no7)
- 4). Kuesioner penelitian tingkat kepuasan pasien terkait harapan (lampiran no 8)
- 5). List wawancara/ observasi Perencanaan Menu (lampiran no 9)
- 6). List wawancara /observasi Penyajian Makanan (lampiran no 10)
- 7). Siklus Menu di RSUD dr. Sayidiman Magetan (lampiran no 23)
- 8). Microsoft Exel
- 9). SPSS statistics 27

Dimana kuisisioner tentang kinerja maupun harapan pasien telah dilakukan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu sebelum digunakan untuk penelitian. Uji validitas dan reabilitas dilakukan pada tanggal 22 November 2024 dengan sampel 10 pasien di ruang yudistira, krisna dan Dewi Kunthi. Menurut Sugiyono (2011), uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuisisioner benar-benar mampu

mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti, kuesioner dikatakan valid jika r hitung lebih besar daripada r tabel dengan signifikan 5%.

Sedangkan uji reabilitas menurut Notoatmojo (2018), merupakan indikator pengamatan atau kesamaan hasil pengukuran jika dilakukan secara berulang kali oleh siapapun dan kapan pun dalam lingkungan yang berbeda. Kuesioner dikatakan reabel jika memberikan hasil konsisten dalam pengukuran yang dilakukan berulang kali, sebaliknya kuesioner dikatakan tidak reliabel jika memberikan hasil yang berbeda-beda. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan uji Cronbach's Alpha, didapatkan hasil r hitung diatas 0,07 yang berarti kuesioner dinyatakan reliabel. Hasil uji validitas dan reabilitas terlampir. (lampiran 2 dan 3)

G. Pengumpulan Data

- 1). Data Variasi Menu Makanan dikumpulkan dengan kuisisioner (lampiran no 7)
- 2). Data Cita Rasa Makanan dikumpulkan dengan kuisisioner (lampiran no 7)
- 3). Data Kebersihan Peralatan Saji dikumpulkan dengan kuisisioner (lampiran no 7)
- 4). Data Pelayanan Petugas Pramusaji dikumpulkan dengan kuisisioner (lampiran no 7)
- 5). Data Tingkat Kepuasan Pasien dikumpulkan dengan kuisisioner (lampiran no 7)

H. Pengolahan Data

- 1). Variasi Menu Makanan

Variasi menu makanan diolah melalui data, diperoleh dari pengisian kuisisioner responden/pasien dan diolah dengan cara :

$$\text{Jumlah pertanyaan (4) x skor maksimal (4) = 16}$$

$$\text{Dengan skor tingkat: : Sangat Baik} = 13 - 16$$

$$\text{Baik} = 9 - 12$$

$$\text{Kurang Baik} = 6 - 8$$

$$\text{Tidak Baik} = < 6$$

- 2). Cita Rasa Makanan

Cita Rasa makanan diolah melalui data, diperoleh dari pengisian kuisisioner responden/pasien dan diolah dengan cara :

$$\text{Jumlah pertanyaan (4) x skor maksimal (4) = 16}$$

Dengan skor tingkat: : Sangat Baik = 13 -16
Baik = 9 - 12
Kurang Baik = 6 - 8
Tidak Baik = < 6

3). Kebersihan Peralatan Saji

Kebersihan peralatan saji diolah melalui data, diperoleh dari pengisian kuisisioner responden/pasien dan diolah dengan cara :

Jumlah pertanyaan (4) x skor maksimal (4) = 16

Dengan skor tingkat: : Sangat Baik = 13 -16
Baik = 9 - 12
Kurang Baik = 6 - 8
Tidak Baik = < 6

4). Pelayanan Petugas Pramusaji

Cita Rasa makanan diolah melalui data, diperoleh dari pengisian kuisisioner responden/pasien dan diolah dengan cara :

Jumlah pertanyaan (4) x skor maksimal (4) = 16

Dengan skor tingkat: : Sangat Baik = 13 -16
Baik = 9 - 12
Kurang Baik = 6 - 8
Tidak Baik = < 6

5). Tingkat Kepuasan Pasien

Untuk menilai jawaban angket Responden baik tentang harapan dan kinerja, menggunakan skor:

- a. Sangat Penting/Sangat Baik = 4
- b. Penting/Baik = 3
- c. Kurang Penting/Kurang Baik = 2
- d. Tidak Penting/tidak baik = 1

Hasil skor dari setiap responden dijumlahkan baik untuk kuesioner kinerja maupun harapan dengan rumus kinerja dibagi dengan harapan dikalikan 100% . Responden dikatakan puas jika kategori >80% dan dikatakan tidak puas jika <80% (Handayani,2018).

I. Penyajian Data

- 1). Data Variasi Menu Makanan disajikan dalam bentuk tabel
- 2). Data Cita Rasa Makanan disajikan dalam bentuk tabel
- 3). Data Kebersihan Peralatan Saji dalam bentuk tabel
- 4). Data Pelayanan Petugas Pramusaji dalam bentuk tabel
- 5). Data Tingkat Kepuasan Pasien dalam bentuk tabel

J. Analisis Data

- 1). Data Variasi Menu Makanan

Setelah data variasi menu makanan diolah dan diperoleh skor penilaian responden/pasien maka tahap selanjutnya hasil tersebut dianalisis secara diskriptif.

- 2). Data Cita Rasa Makanan

Setelah data cita rasa makanan diolah dan diperoleh skor penilaian responden/pasien maka tahap selanjutnya hasil tersebut dianalisis secara diskriptif.

- 3). Data Kebersihan Peralatan Saji

Setelah data cita rasa makanan diolah dan diperoleh skor penilaian responden/pasien maka tahap selanjutnya hasil tersebut dianalisis secara diskriptif.

- 4). Data Pelayanan Petugas Pramusaji

Setelah data cita rasa makanan diolah dan diperoleh skor penilaian responden/pasien maka tahap selanjutnya hasil tersebut dianalisis secara diskriptif.

- 5). Data Tingkat Kepuasan Pasien dianalisis dengan metode CSI dan IPA

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Tjiptono, 2015:156).

Metode *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur

kepuasan konsumen perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya (Tjiptono,2015:154). Apabila tingkat harapannya lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. Menurut Ariyoso (2013:77) menyebutkan bahwa IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

a). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai pelanggan itu merupakan sebuah nilai lebih ((Tjiptono, 2015:156).

Tabel 2. Tabel perhitungan metode CSI

Atribut	Harapan/Importance(I)	Kinerja /Performance (P)	Skor (S)
	Skala 1-4	Skala 1-4	S = I x P
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber : Tjiptono 2015: 156

$$CSI = \frac{T}{4xY} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai total dari CSI

4 = Nilai maksimum skala pengukuran

Y = Nilai total kolom harapan

Berdasarkan perhitungan dan pengolahan data dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) maka akan diperoleh nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit dengan tabel 3.

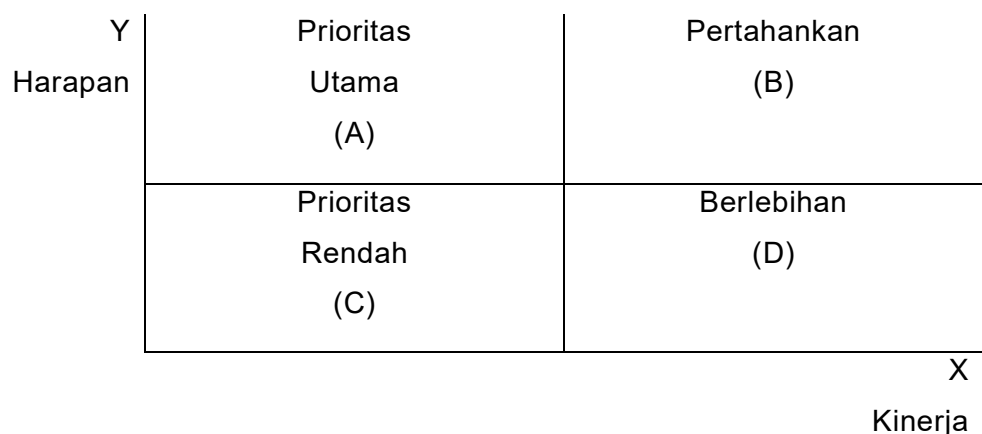
Tabel 3. Interpretasi nilai CSI

N0	Nilai CSI	Keterangan CSI
1	81% - 100 %	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Tjiptono 2015: 156

b). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap variasi menu, cita rasa, kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji di RSUD dr. Sayidiman Magetan dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata skor dari masing-masing aspek kinerja dengan skor masing-masing aspek harapan. Kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius seperti terlihat pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) (Tjiptono, 2015: 154).



Gambar 2. Kuadran Kartesius

Keterangan Diagram:

A = Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat

penting, namun petugas pramusaji belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan responden sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.

B = Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh tenaga pramusaji sehingga wajib untuk dipertahankan dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C = Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden, pelaksanaannya biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D = Menunjukkan faktor yang menurut responden kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.