BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian menggunakan metode analisis kuantitatif yang bertujuan mengumpulan dan megevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Desain penelitian ini menggunakan indikator 5 dimensi mutu untuk mengukur mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era rekam medis elektronik.

3.2 Variabel Penelitian

a. Variabel Independent (Bebas) : Variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain (Sidik & Sunarsi, 2021). Pada penelitian ini variabel independentnya yaitu Mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME berdasarkan dimensi mutu *responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible*.

b. Variabel Dependen (Terikat) : Kepuasan pasien yaitu *Product Quality, Service Aquality, Emotional Factor,* dan *Price*

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Kategori
Kepuasan Pasien	Suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari hasil pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkannya.	1. *Product Quality* Kualitas Pelayanan yang membuat pasien merasa puas. 2. *Service Aquality* Pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan apa yang diinginkan. 3. *Emotional Factor* Keyakinan dan rasa bangga terhadap apa yang diberikan. 4. *Price*	Kuesioner	Ordinal	1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas Skor Tertinggi : 4 x 5 = 20 Skor Terendah : 1 x 5 = 5 Interval : $\frac{\text{Skor Tertinggi-Skor Terendah}}{\text{Kategori}}$ Interval : $\frac{20-5}{2}$ Interval : $\frac{15}{2}$

			Tarif yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diberikan kepada pasien.		Interval : 7,5 → 8 Kategori interval kepuasan pasien: a. Tidak Puas : 5-12 b. Puas : 13-20
Mutu Pelayanan Pendaftaran	Derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta	- Kehandalan (*Reliability*) Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan pemahaman mengenai layanan yang diberikan. - Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kesiapan petugas saat memberikan pelayanan	Kuesioner	Ordinal	1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas Skor Tertinggi : 4 x 25 = 100 Skor Terendah : 1 x 25 = 25 Interval : $\frac{\text{Skor Tertinggi-Skor Terendah}}{\text{Kategori}}$

masyarakat konsumen.		sesuai dengan prosedur yang berlaku. - Jaminan (*Assurance*) Memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien karena memiliki kepercayaan kepada petugas mengenai keahliannya. - Empati (*Empathy*) Perhatian dan kepedulian kepada keluhan yang diberikan oleh pasien - Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien atau sesuai dengan	Interval : $\frac{100-25}{2}$ Interval : $\frac{75}{2}$ Interval : 37,5 → 38 Kategori interval mutu pelayanan kesehatan : a. Tidak Setuju : 25-62 b. Setuju : 63-100

	apa yang diharapkan pasien.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan (Latipah et al., 2021). Populasi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti pada bulan Februari - April 2024 sejumlah 5.329 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan rumus slovin untuk menentukan pengambilan sampel.

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

$$n = \frac{5.329}{1+5.329\ (0,1)^2}$$

$$= \frac{5.329}{1+53,29}$$

$$= 98$$

Jadi, sampel pada penelitian ini sejumlah 98 responden. Responden diambil dari pasien rawat jalan.

3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mendukung pengumpulan data penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu Kuesioner. Kuesioner merupakan metode

pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan, yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan responden. Pada penelitian ini peneliti kuesioner ditujukan untuk petugas pelayanan di rawat jalan dan pasien diambil dari 5 dimensi mutu yaitu *Responsive*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible.* Sebelum dilakukan pengambilan data menggunakan instrumen maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

   Suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau keasihan suatu instrumen (Widodo et al., 2023). Uji validitas yang digunakan adalah Pearson dengan menggunakan aplikasi SPSS. Untuk mengetahui instrumen tersebut valid yaitu dengan membandingkan nilai r-tabel dan r-hitung (Pearson Correlation).

2. Uji Reliabilitas

   Serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Kriteria pengujian instrumen sebagai berikut (Wulandari, 2020):

   a. Jika nilai Cronbach’s alpha > 0,6, maka instrumen dikatakan reliabel.

   b. Jika nilai Cronbach’s alpha < 0,6, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

2. Cara Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu wawancara. Wawancara adalah aktivitas tanya jawab lisan dengan tujuan mengumpulkan informasi. Bentuk informasi yang

diterima dapat dikemukakan dalam bentuk tertulis, audio, visual, atau audiovisual. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan keterangan atau informasi dari pasien. Wawancara dilakukan terhadap subjek penelitian dan menggunakan daftar pertanyaan yang sesuai dengan instrumen penelitian yaitu berupa lembar kuesioner.

3.2 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

a. Editing

Suatu cara pengumpulan data dengan melakukan kegiatan editing yang bertujuan untuk mengecek dan memperbaiki data yang diperoleh dari penelitian.

c. Coding

Pada tahap koding ini, data yang telah dikoreksi akan dikoding dengan menggunakan skala likert dengan bobot 1-4 yang terdiri dari:

1. Sangat Tidak Puas (STP) : 1
2. Tidak Puas (TP) : 2
3. Puas (P) : 3
4. Sangat Puas (SP) : 4

d. Memasukkan Data *(Data Entry)*

Suatu cara pengumpulan data dengan melakukan kegiatan memasukkan data yang sudah ada dikodekan sebelumnya ke SPSS.

e. Pembersihan Data *(Cleaning)*

Suatu cara pengumpulan data dengan melakukan kegiatan memeriksa kembali untuk memastikan tidak ada kesalahan kode atau kode yang tidak lengkap, apabila ada kesalahan maka dilakukan pembetulan.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis *univariat* digunakan untuk menggambarkan kumpulan data yang berupa frekuensi, nilai dengan frekuensi terbanyak, nilai minimum dan nilai maksimum dari variabel penelitian. Analisis Univariat menjelaskan tentang distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness, reliability, assurance, empathy,* dan *tangible.*

b. Analisis Bivariat

Analisis *bivariat* dilakukan untuk menguji hipotesis antara dua variabel, untuk memperoleh jawaban apakah kedua variabel tersebut terdapat hubungan, berkorelasi, perbedaan, pengaruh dan sebagainya sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan (Akbar et al., 2024). Analisis bivariat pada penelitian ini menjelaskan pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen dengan uji normalias, uji *statistic*, dan uji *Chi Square*.

3.6 Tempat dan Jadwal Penelitian

1. Tempat Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti Kota Malang.

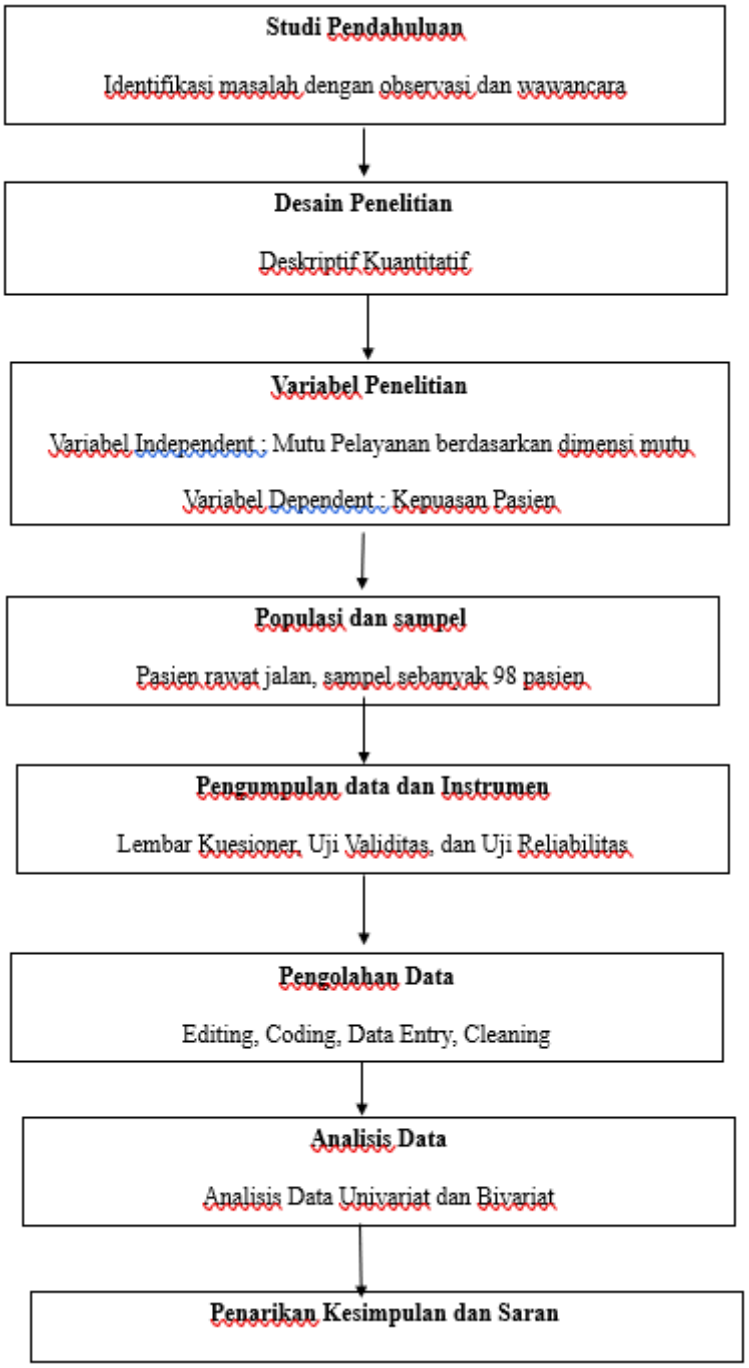
2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2024							
		Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nov	Des
1.	Identifikasi Masalah								

2.	Pengumpulan Referensi								
3.	Pengajuan Judul								
4.	Pembuatan Proposal								
5.	Perbaikan Proposal								
6.	Seminar Proposal								
7.	Perbaikan Hasil Seminar Proposal								
8.	Pengurusan Surat Izin								
9.	Pengumpulan Data								
10.	Analisis Data								
11	Penyusunan Laporan Penelitian								
12.	Seminar Hasil Penelitian								

3.7 Tahapan Penelitian



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar diatas, bahwa tahapan pertama dalam penelitian ini yaitu studi pendahuluan dengan mengidentifikasi permasalahan pada lapangan melalui observasi dan melakukan wawancara kepada pasien yang berkunjung.

Setelah mendapatkan informasi penulis dapat menyusun laporan tugas akhir dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, variabel penelitian yang digunakan ada 2 yaitu variabel *independen* berupa mutu pelayanan berdasarkan dimensi mutu dan variabel *dependent* berupa kepuasan pasien. Dalam hal ini penulis mengambil populasi pasien rawat jalan dengan jumlah 98 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian teknik pengolahan data berupa *editing, coding, data entry,* dan *cleaning* sedangkan pada analisis datanya menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Tahap akhir pada penelitian ini setelah dilakukan pengolahan data maka diambil kesimpulan dan saran.