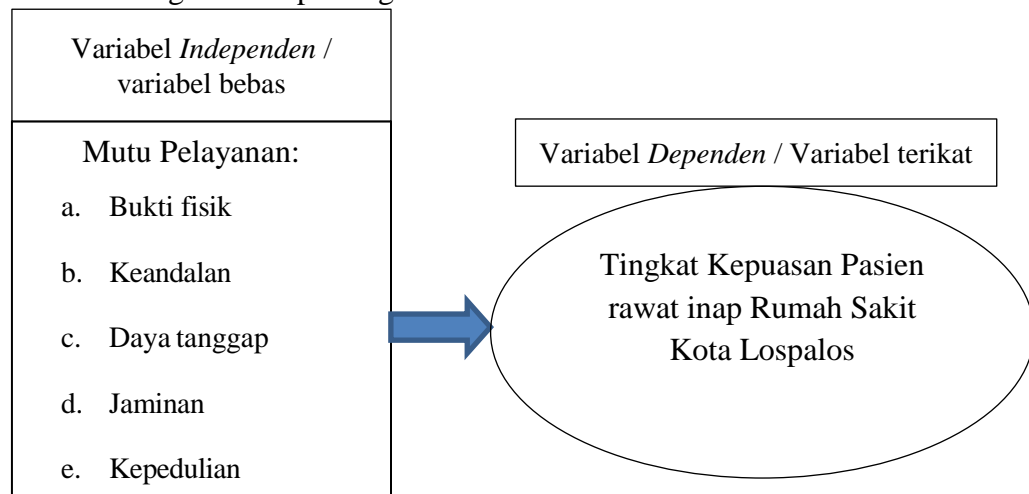


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan teoritis, hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos, digambarkan dalam kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 3.1 kerangka Konsep

3.2. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan, tujuan penelitian, dan kerangka konsep, maka hipotesa penelitian terdapat hubungan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022.

3.3. Tempat Dan Waktu Penelitian

3.3.1. Tempat Penelitian

Penelitiann dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos , terletak di kabupaten Lautem . Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena belum ada penelitian sebelumnya tentang hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

3.3.2. Waktu Penelitian

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan pada bulan Juni. Waktu yang digunakan adalah untuk pengambilan data, pengolahan dan analisa data serta penyusunan hasil penelitian.

3.4. Jenis Dan Rancangan Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Jenis penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *explanatory* atau penelitian penjelasan yang bertujuan untuk menjelaskan Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah sakit Kota Lospalos Tahun 2022 (Notoatmodjo, 2012).

3.5. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.5.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang dirawat di rumah sakit Kota Lospalos. Pasien rawat inap yang dijadikan sebagai sampel adalah pasien yang dirawat pada bulan Juni tahun 2022 .

3.5.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti itu cocok sebagai sumber data dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019). sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos.

Unit analisis dalam penelitian ini terdiri dari objek penelitian

yaitu mutu pelayanan kesehatan dan subjek penelitian adalah kepuasan pasien. Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eskresi (Notoatmodjo, 2012).

3.5.2.1. Kriteria Inklusi :

- a. Semua pasien rawat inap di rumah sakit kota lospalos
- b. Keluarga pasien yang berumur di bawah 15 tahun
- c. Bersedia diwawancarai.

3.5.2.2. Kriteria Eskresi :

- a. Pasien yang sakit parah
- b. Tidak bersedia diwawancarai

3.6. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner, dimana pengambilan data ini dilakukan langsung dengan wawancara pasien, dengan kuesioner dua bagian. Kuesioner bagian pertama berupa data pasien berupa usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis pasien. Kuesioner bagian kedua yaitu berisi pertanyaan poin-poin dari dimensi kepuasan pasien meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah Kuesioner terstruktur. Peneliti akan membuat daftar pertanyaan meliputi data pribadi pasien dan poin-poin dari dimensi mutu pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* menggunakan skala likert sebagai alat pengukuran yaitu : **1=sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3= ragu- ragu, 4= setuju, 5= sangat setuju**. Sedangkan skala Likert yang digunakan untuk pengukuran Kepuasan pasien adalah : **1=sangat tidak Puas, 2 = tidak Puas, 3= ragu-ragu, 4= Puas, 5= sangat Puas**.

3.8. Pengumpulan Data Pengolahan Data

3.8.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden yang dilakukan oleh peneliti. Untuk memperlancar wawancara dengan responden, peneliti memberikan penjelasan kepada responden, sehingga terjalin hubungan yang baik antara peneliti dengan responden dan memperlancar jalannya wawancara.

3.8.2. Pengolahan Data

3.8.2.1. Editing

Editing atau penyuntingan data adalah tahapan dimana data yang sudah dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner disunting kelengkapan jawabannya. Data yang dikumpulkan adalah data pribadi pasien dan kuesioner terkait kepuasan pasien dan dilakukan pengecekan kelengkapan data.

3.8.2.2. Koding data

Coding adalah kegiatan merubah data dalam bentuk huruf menjadi data dalam bentuk angka/bilangan.

3.8.2.3. Entry data

Data entry adalah mengisi kolom dengan kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

3.8.2.4. Processing

Processing adalah proses setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar serta telah dikode jawaban responden pada kuesioner ke dalam aplikasi pengolahan data di komputer dengan menggunakan aplikasi SPSS.

3.8.2.5. *Cleaning data*

Cleaning data adalah pengecekan kembali data yang sudah dientri apakah sudah betul atau ada kesalahan pada saat memasukan data.

3.9. Metode analisis Data, Variabel Dan Definisi Operasional

3.9.1. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui adakah kolerasi atau hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos engan menggunakan uji statistik yang digunakan adalah chis quare karena dua variabel dalam penelitian berskala ordinal, dengan derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$ (derajat kemaknaan 95%), dikatakan ada hubungan ketika $P \text{ value} \leq \alpha$ nilai $\alpha = 0,05$ atau H_a diterima dan H_0 ditolak. (Notoatmodjo, 2012)

3.9.2. Variabel dan Definisi Operasional

3.9.2.1. Variabel Independen

1. Bukti Fisik adalah persepsi atau ungkapan responden terhadap sarana prasarana yang lengkap, kenyamanan ruangan dan penampilan tenaga medis.
2. Kehandalan adalah persepsi atau ungkapan perasaan responden terhadap kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan yang akurat, menerangkan terlebih dahulu kepada pasien sebelum pelayanan diberikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

3. Daya tanggap adalah persepsi atau ungkapan perasaan responden terhadap ketepatan dalam melayani pasien, tanggap dalam menghadapi keluhan pasien dan sikap dokter ataupun perawat kepada pasien.
4. Jaminan adalah persepsi atau ungkapan perasaan responden terhadap pelayanan dokter dan perawat yang menimbulkan rasa aman kepada pasien, biaya perawatan yang terjangkau, kelengkapan obat-obatan dan alat medis dan jaminan keamanan selama pelayanan dilakukan.
5. Kepedulian adalah persepsi atau ungkapan perasaan responden terhadap, komunikasi yang baik antara dokter dan pasien, pendekatan secara pribadi dan memenuhi kebutuhan pasien, adanya perhatian dan respon dari setiap keluhan pasien.

3.9.2.2. Variabel Dependen

Kepuasan Pasien adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Lospalos

3.9.2.3. Aspek Pengukuran

Untuk melihat metode pengukuran variabel Independen dan Dependen dapat dilihat pada Tabel 3.1 dan Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.1 metode pengukuran variabel independen

Variabel	Alat ukur	Kriteria	Skor	Skala
Bukti Fisik/ Tangibles	Kuesioner	Sangat tidak Setuju	1	Ordinal
		Tidak Setuju	2	
		Ragu ragu	3	
		Setuju	4	
		Sangat setuju	5	
Kehandalan/ Reliability	Kuesioner	Sangat tidak Setuju	1	Ordinal
		Tidak Setuju	2	

		Ragu ragu	3	
		Setuju	4	
		Sangat setuju	5	
Variabel	Alat ukur	Kriteria	Skor	Skala
Daya anggap/ Responsiveness	Kuesioner	Sangat tidak Setuju	1	Ordinal
		Tidak Setuju	2	
		Ragu ragu	3	
		Setuju	4	
		Sangat setuju	5	
Jaminan/ Assurance	Kuesioner	Sangat tidak Setuju	1	Ordinal
		Tidak Setuju	2	
		Ragu ragu	3	
		Setuju	4	
		Sangat setuju	5	
Kepedulian/ Empathy	Kuesioner	Sangat tidak Setuju	1	Ordinal
		Tidak Setuju	2	
		Ragu ragu	3	
		Setuju	4	
		Sangat setuju	5	

Tabel 3.2 Metode Pengukuran Variabel Dependen

Variabel	Alat ukur	Kriteria	Skor	Skala
Kepuasan Pasien	Kuesioner	Sangat tidak puas	1	Ordinal
		Tidak puas	2	
		Ragu ragu	3	
		Puas	4	
		Sangat Puas	5	