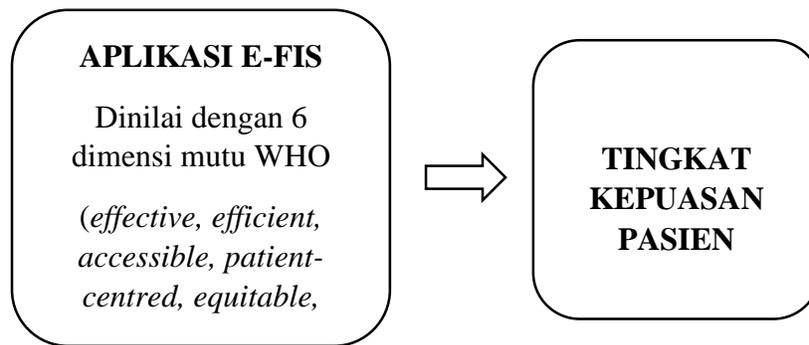


## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. KERANGKA KONSEP**



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

#### **A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

Penelitian tersebut akan dilakukan pengambilan data pada Bulan Agustus tahun 2022 melalui pengambilan data menggunakan angket koesioner.

#### **B. JENIS DAN RANCANGAN PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual (Sugiono, 2011).

#### **C. POPULASI DAN SAMPEL**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien fisioterapi pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang pada saat penelitian ini berlangsung, yaitu pada minggu keempat bulan Agustus tahun 2022.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Pendekatan yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung. Penelitian dengan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90% (Tejada, Raymond, dan Punzalan, 2012).

Besar sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

$n$  : jumlah sampel

$N$  : jumlah populasi

$E$  : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$\begin{aligned} n &= \frac{4031}{1+(4031 \times 0.01^2)} \\ &= 97.57 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Angka 4031 didapatkan dari pasien fisioterapi bulan Mei 2022. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 98 sampel. Tetapi dibulatkan menjadi 100 sampel untuk mencegah terjadinya kelonggaran terjadinya kesalahan pada hasil hitung data.

## 3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan

peneliti dan bersedia meluangkan waktunya sesuai dengan besarnya sampel yang dibutuhkan dalam penelitian.

#### D. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat dan Cara Ukur	Hasil Pengukuran	Skala Data
1	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Effective</i>	Memberikan perawatan kesehatan yang berbasis bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan masyarakat berdasarkan kebutuhan.	Cara ukur: Setiap pertanyaan diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu Alat : Kuesioner Cara ukur : Observasi Responden mengisi kuesioner yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan pernyataan : 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup Puas 4. Tidak Puas 5. Sangat Tidak Puas	1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup Puas 4. Tidak Puas 5. Sangat Tidak Puas	Ordinal

2	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Efficient</i>	Perawatan kesehatan berbasis bukti dan menghasilkan hasil kesehatan yang lebih baik sesuai kebutuhan	<p>Cara ukur: Setiap pertanyaan diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu Alat : Kuesioner</p> <p>Cara ukur : Observasi</p> <p>Responden mengisi kuesioner yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan pernyataan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Puas</li> <li>2. Puas</li> <li>3. Cukup Puas</li> <li>4. Tidak Puas</li> <li>5. Sangat Tidak Puas</li> </ol>	<p>6. Sangat Puas</p> <p>7. Puas</p> <p>8. Cukup Puas</p> <p>9. Tidak Puas</p> <p>10. Sangat Tidak Puas</p>	Ordinal
3	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Accesible</i>	<i>Perawatan kesehatan yang tepat waktu, masuk akal secara geografis, dan disediakan dalam setting dimana keterampilan dan sumber daya sesuai dengan kebutuhan medis.</i>	<p>Cara ukur: Setiap pertanyaan diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu Alat : Kuesioner</p> <p>Cara ukur : Observasi</p> <p>Responden mengisi kuesioner yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan pernyataan :</p>	<p>1. Sangat Puas</p> <p>2. Puas</p> <p>3. Cukup Puas</p> <p>4. Tidak Puas</p> <p>5. Sangat Tidak Puas</p> <p>6.</p>	

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Puas</li> <li>2. Puas</li> <li>3. Cukup Puas</li> <li>4. Tidak Puas</li> <li>5. Sangat Tidak Puas</li> </ol>		
3	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Patient-centred</i>	Memberikan perawatan kesehatan yang mempertimbangkan referensi dan aspirasi pengguna layanan perorangan dan budaya masyarakat mereka.	<p>Cara ukur: Setiap pertanyaan diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu Alat : Kuesioner</p> <p>Cara ukur : Observasi</p> <p>Responden mengisi kuesioner yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan pernyataan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Puas</li> <li>2. Puas</li> <li>3. Cukup Puas</li> <li>4. Tidak Puas</li> <li>5. Sangat Tidak Puas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Puas</li> <li>2. Puas</li> <li>3. Cukup Puas</li> <li>4. Tidak Puas</li> <li>5. Sangat Tidak Puas</li> </ol>	Ordinal

4	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Equitable</i>	<i>Perawatan kesehatan yang tidak berbeda kualitasnya karena karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, ras, etnisitas, lokasi geografis, atau status sosial ekonomi.</i>	Cara ukur: Setiap pertanyaan diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu Alat : Kuesioner Cara ukur : Observasi  Responden mengisi kuesioner yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan pernyataan : 1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup Puas 4. Tidak Puas 5. Sangat Tidak Puas	1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup Puas 4. Tidak Puas 5. Sangat Tidak Puas	Ordinal
6	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Safe</i>	Layanan kesehatan yang meminimalkan risiko dan kerugian bagi pengguna jasa	Cara ukur: Setiap pertanyaan diukur dengan Skala Likert 1-5 yaitu Alat : Kuesioner Cara ukur : Observasi  Responden mengisi kuesioner yang diukur pada masing-masing dimensi dengan pilihan pernyataan :	1. Sangat Puas 2. Puas 3. Cukup Puas 4. Tidak Puas 5. Sangat Tidak Puas	Ordinal

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat Puas</li> <li>2. Puas</li> <li>3. Cukup Puas</li> <li>4. Tidak Puas</li> <li>5. Sangat Tidak Puas</li> </ol>		
6	Tingkat Kepuasan Pasien	<p>Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya</p>	<p>Cara ukur: Penjabaran dari persentase 6 dimensi mutu pelayanan kesehatan yang kemudian dirata-rata</p>	Persentase Kepuasan	Ordinal

#### **E. SUMBER DATA PENELITIAN**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer atau data pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam penelitian ini,

pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada pasien fisioterapi yang datang pada saat pengambilan data.

## F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang dilakukan dengan cara mengedarkan formulir yang berisikan daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek. Kuesioner ini didarkan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pengaplikasian program *E-FIS* pada sistem pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*).

## G. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

### 1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara observasi secara langsung pasien yang melakukan pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*).

### 2. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang bersifat *multiple choice* yang kemudian disebarikan kepada responden secara langsung.

Tabel 3.2 Tabel Pertanyaan

NO.	JENIS PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
<i>Effective</i>						
1	Prosedur pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis yang baru sesuai dengan kebutuhan pasien					
2	Pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis yang diberikan tepat dan konsisten					

<i>Efficient</i>					
3	Pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis yang diberikan cepat				
4	Petugas pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis tidak berbelit-belit				
5	Berkurangnya waktu tunggu pendaftaran indent				
<i>Accesible</i>					
6	Ruangan Pendaftaran Indent mudah di akses				
<i>Patient – Centered</i>					
7	Petugas pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis terbuka dengan pasien				
8	Petugas pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis mendengarkan keluhan pasien				
9	Pelayanan penerimaan pasien tidak membedakan (jenis kelamin,usia, pendidikan, jenis asuransi)				
<i>Equitable</i>					
10	Petugas pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis selalu bersikap adil tanpa membeda – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum				
11	pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis layak untuk semua pasien				
<i>Safe</i>					

12	pelayanan pendaftaran indent dengan menggunakan aplikasi E-Fis yang diberikan memberikan rasa aman (ketersediaan troli,kursi roda)					
----	--	--	--	--	--	--

### 3. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen tertulis (hasil penelitian, buku literatur, SPO Pelayanan RS Panti Wilasa Citarum, Jurnal, dan sebagainya)

## H. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS PENELITIAN

### 1. Pengolahan Data

Setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut (Sugiono, 2007) :

#### a. *Editing*

*Editing* adalah kegiatan pengecekan dan pengoreksian data yang telah terkumpul, yang bertujuan untuk menghilangkan kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan. Sehingga dapat menjaga kualitas data, kebenaran data, dan kelengkapan data, agar dapat diproses ke tahap berikutnya.

#### b. *Coding*

Lembaran kuesioner yang telah terkumpul kemudian diberi tanda, simbol, atau kode, untuk nama hanya dituliskan inisial namanya saja. Untuk pemberian kode pada jawaban kuesioner kepuasan dengan menggunakan *Skala Likert* dengan 5 pilihan tingkat kesetujuan, Sangat Puas diberi kode “5”, Puas diberi kode “4”, Sedang diberi kode “3”, Tidak Puas diberi kode “2”, dan Sangat Tidak Puas diberi kode “1”.

**c. *Processing***

Setelah semua kuesioner terisi dengan benar serta telah diberi kode, selanjutnya dilakukan analisa data dengan cara memasukkan data dari kuesioner ke program komputer. Pengelolaan data menggunakan program SPSS.

**d. *Tabulating***

Pembuatan tabel-tabel data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

**e. *Cleaning***

*Cleaning* merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan untuk mengecek apakah ada kesalahan atau tidak.

**2. Analisis Penelitian**

**a. Analisa Univariat**

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik responden yang berkontribusi dalam pengambilan data penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS*. Analisa ini dilakukan untuk mendeskripsikan angka frekuensi responden yang dibagi dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, agama dan penghasilan.

**3. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan

para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Dengan  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Rumus *Pearson* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3.2)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum_{xy}$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

Tabel 3.3 Uji Validitas

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
1	Pernyataan 1	0.408164	1.675905	valid
2	Pernyataan 2	0.483873	1.675905	valid
3	Pernyataan 3	0.447268	1.675905	valid
4	Pernyataan 4	0.277023	1.675905	valid
5	Pernyataan 5	0.404927	1.675905	valid
6	Pernyataan 6	0.501597	1.675905	valid

7	Pernyataan 7	0.436049	1.675905	valid
8	Pernyataan 8	0.292507	1.675905	valid
9	Pernyataan 9	0.345439	1.675905	valid
10	Pernyataan 10	0.258342	1.675905	valid
11	Pernyataan 11	0.403449	1.675905	valid
12	Pernyataan 12	0.362899	1.675905	valid

#### 4. Uji Reliabilitas

Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2_t} \right\} \quad (3.3)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah item dalam instrumen

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah butir varian

$\sigma^2_t$  = Varians total

Jika nilai  $\alpha > 0.7$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika  $\alpha > 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  antara  $0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$   $0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Pernyataan	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
			r hitung	r tabel	keterangan	Alpha Cronch Bach	Keterangan
1	Dimensi <i>Effective</i>	P1	0.408164	1.675905	valid	0.617329	RELIABEL
2		P2	0.483873	1.675905	valid		
3	Dimensi <i>Efficient</i>	P3	0.447268	1.675905	valid		
4		P4	0.277023	1.675905	valid		
5		P5	0.404927	1.675905	valid		
6	Dimensi <i>Accesible</i>	P6	0.501597	1.675905	valid		
7	Dimensi	P7	0.436049	1.675905	valid		
8	<i>Patient-Centered</i>	P8	0.292507	1.675905	valid		
9	Dimensi <i>Equitable</i>	P9	0.345439	1.675905	valid		
10		P10	0.258342	1.675905	valid		
11		P11	0.403449	1.675905	valid		
12	Dimensi <i>Safe</i>	P12	0.362899	1.675905	valid		