

## BAB 4

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif yang menerapkan observasional analitik dengan design penelitian *cross sectional study*. Peneliti akan melakukan observasi tanpa mengintervensi variabel yang akan diteliti lalu melakukan analisis terhadap hasil observasi (Sugiono, 2018).

#### 4.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti teknik *random sampling*. Pengumpulan sampel akan dilakukan di semua poli yang ada di Rumah Sakit Kristen Mojowarno sampai kurun waktu tertentu sehingga target yang dibutuhkan terpenuhi (Sugiyono, 2019).

Pemilihan sampel di dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi di dalam penelitian ini adalah bersedia dan setuju terlibat dengan menandatangani lembar *informed consent* dan lembar persetujuan (untuk responden di bawah 18 tahun dan di atas usia 65 tahun, kuesioner diisi oleh wali responden dan lembaran persetujuan ditanda tangani oleh wali responden), berusia 2 – 85 tahun dan

sehat secara mental. Sedangkan kriteria eksklusi di dalam penelitian ini adalah responden/ wali yang tidak menandatangani lembar persetujuan dan lembar *informed consent* serta responden yang dikategorikan kurang sehat secara mental.

Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan data yang diambil dari Profil Kesehatan Kabupaten Jombang 2019. Penjelasan dari rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Gambar 4.1** Rumus *Slovin*

n : Jumlah sampel

e : Sampling error

N : Jumlah populasi

Populasi pasien keseluruhan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno di tahun 2019 adalah 87.877 orang dengan rata rata jumlah total pasien rawat jalan dan rawat inap per bulan sebanyak 7.323 orang.

Berikut adalah perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*.

$$n = \frac{7.323}{1 + 7.323 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.323}{1 + 73,23}$$

$$n = 98,65$$

Batas toleransi *error* yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah 10 % sehingga didapatkan jumlah sampel yang telah dibulatkan sebesar 99 orang.

### 4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

#### 4.3.1 Variabel Penelitian

Di dalam penelitian ini, variabel yang digunakan antara lain:

1. Variabel *independent* : layanan komprehensif.
2. Variabel *dependent* : kepuasan dan loyalitas pasien dengan Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

### 4.3.2 Definisi operasional variabel

**Tabel 4.1** Definisi Operasional

Variabel dan Subvariabel	Definisi Operasional dan Indikator	Cara Pengukuran	Skala
<b>Variabel dan subvariabel <i>independent</i></b>			
<b>Layanan Kesehatan Komprehensif</b>	Merupakan pemeriksaan secara paripurna (komprehensif) yang terdiri dari pelayanan secara <ul style="list-style-type: none"> <li>● Promotif</li> <li>● Preventif</li> <li>● Kuratif</li> <li>● Rehabilitatif</li> </ul>	Kuesioner A yang terbagi menjadi 2 bagian, layanan holistik di bagian pertama menggunakan kuesioner nomor 1 s/d 11, sedangkan layanan komprehensif di bagian kedua dengan menggunakan kuesioner nomor 1 s/d 8. Setiap indikator diukur dengan skala 1-5.	<b>Ordinal</b>
Pelayanan Promotif (X1a)	Penilaian terhadap pelayanan yang mengutamakan kegiatan dengan tujuan meningkatkan kesehatan.	Kuesioner A nomor 1 – 2 diukur dengan skala: 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Netral 4: Setuju 5: Sangat Setuju  Keterangan: Jika $\leq 25\%$ : Sangat Tidak Setuju Jika 26%-50% : Tidak Setuju Jika 51%-60% : Netral Jika 61%-75% : Setuju Jika $>75\%$ : Sangat Setuju	<b>Ordinal</b>
Pelayanan Preventif (X1b)	Penilaian terhadap pelayanan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya gangguan / penyakit kesehatan.	Kuesioner A nomor 3-4 diukur dengan skala: 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Netral 4: Setuju 5: Sangat Setuju	<b>Ordinal</b>

<p>Pelayanan Kuratif (X1c)</p>	<p>Penilaian terhadap pelayanan yang bertujuan untuk menyembuhkan dan meringankan penderitaan akibat sakit serta mengendalikan penyakit atau kecacatan yang dapat terjadi</p>	<p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Setuju          Jika 26%-50% : Tidak Setuju          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Setuju          Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Setuju</p> <p>Kuesioner A nomor 5-6 diukur dengan skala:          1: Sangat Tidak Setuju          2: Tidak Setuju          3: Netral          4: Setuju          5: Sangat Setuju</p> <p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Setuju          Jika 26%-50% : Tidak Setuju          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Setuju          Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Setuju</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
<p>Pelayanan Rehabilitatif (X1d)</p>	<p>Penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk membantu penderita kembali ke kondisi sebelum mengalami gangguan kesehatan</p>	<p>Kuesioner A nomor 7- 8 diukur dengan skala:          1: Sangat Tidak Setuju          2: Tidak Setuju          3: Netral          4: Setuju          5: Sangat Setuju</p> <p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Setuju          Jika 26%-50% : Tidak Setuju          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Setuju          Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Setuju</p>	<p><b>Ordinal</b></p>

<b>Variabel dan subvariabel <i>dependent</i></b>			
<b>Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kristen Mojowarno (Y1)</b>	<p>Penilaian dari pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno yang dinilai melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan rumah sakit</li> <li>2. Pelayanan pendaftaran (Adminstrasi)</li> <li>3. Sarana dan fasilitas ruang perawatan</li> <li>4. Akses komunikasi dengan tenaga kesehatan</li> <li>5. Pengalaman pasien</li> </ol>	<p>Kuesioner C nomor 1 s/d 22, setiap indikator diukur dengan skala 1-5</p>	<b>Ordinal</b>
<b>Dukungan Rumah Sakit (Y1a)</b>	<p>Penilaian pasien terkait dukungan dari rumah sakit yang dinilai melalui sistem komunikasi antara petugas kesehatan, data dan informasi dan rekam medis yang terjamin kerahasiaannya.</p>	<p>Kuesioner C nomor 1 – 6 diukur dengan skala:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1: Sangat Tidak Setuju</li> <li>2: Tidak Setuju</li> <li>3: Netral</li> <li>4: Setuju</li> <li>5: Sangat Setuju</li> </ol> <p>Keterangan:            Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Puas            Jika 26%-50% : Tidak Puas            Jika 51%-60% : Netral            Jika 61%-75% : Puas            Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Puas</p>	<b>Ordinal</b>
<b>Pelayanan Pendaftaran (Y1b)</b>	<p>Pelayanan yang dinilai melalui sistem pendaftaran dan pembayaran yang mudah.</p>	<p>Kuesioner C nomor 7 – 9 diukur dengan skala:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1: Sangat Tidak Setuju</li> <li>2: Tidak Setuju</li> <li>3: Netral</li> <li>4: Setuju</li> <li>5: Sangat Setuju</li> </ol>	<b>Ordinal</b>

<p>Sarana dan Fasilitas Ruang Perawatan (Y1c)</p>	<p>Penilaian pasien terkait sarana &amp; fasilitas ruang perawatan</p>	<p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Puas          Jika 26%-50% : Tidak Puas          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Puas          Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Puas</p> <p>Kuesioner C nomor 10 - 12 diukur dengan skala:          1: Sangat Tidak Setuju          2: Tidak Setuju          3: Netral          4: Setuju          5: Sangat Setuju</p> <p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Puas          Jika 26%-50% : Tidak Puas          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Puas          Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Puas</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
<p>Akses Komunikasi dengan Tenaga Kesehatan (Y1d)</p>	<p>Pelayanan yang dinilai melalui kemudahan pasien dalam melakukan komunikasi dengan petugas kesehatan.</p>	<p>Kuesioner C nomor 13 - 14 diukur dengan skala          1: Sangat Tidak Sesuai          2: Tidak Sesuai          3: Netral          4: Sesuai          5: Sangat Sesuai</p> <p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Puas          Jika 26%-50% : Tidak Puas          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61% - 75% : Puas          Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Puas</p>	<p><b>Ordinal</b></p>

<p>Pengalaman Pasien (Y1e)</p>	<p>Penilaian pelayanan kesehatan yang dinilai oleh pasien melalui riwayat kehadiran petugas kesehatan, riwayat interaksi dengan petugas kesehatan, sikap petugas kesehatan terhadap pasien dan keterampilan petugas</p>	<p>Kuesioner C nomor 15 - 22 diukur dengan skala:  1: Sangat Tidak Setuju  2: Tidak Setuju  3: Netral  4: Setuju  5: Sangat Setuju</p> <p>Keterangan:  Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Puas  Jika 26%-50% : Tidak Puas  Jika 51%-60% : Cukup Puas  Jika 61%-75% : Puas  Jika <math>&gt;75\%</math> : Sangat Puas</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
<p><b>Loyalitas Pasien Rumah Sakit Kristen Mojowarno (Y2)</b></p>	<p>Pasien Rumah Sakit Kristen Mojowarno akan kembali saat mengalami kondisi yang sama atau berbeda dengan sebelumnya dan merekomendasikan Rumah Sakit Kristen Mojowarno kepada lingkungan di sekitarnya yang dinilai dengan indikator:  1. Pemanfaatan jangka panjang  2. Rekomendasi Rumah Sakit Kristen Mojowarno</p>	<p>Kuesioner D nomor 1 s/d 3, setiap indikator diukur dengan skala 1 - 5</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
<p>Pemanfaatan jangka Panjang (Y2a)</p>	<p>Pasien Rumah Sakit Kristen Mojowarno akan kembali saat mengalami masalah kesehatan yang sama atau berbeda dengan sebelumnya</p>	<p>Kuesioner D nomor 1-2 diukur dengan skala:  1: Sangat Tidak Setuju  2: Tidak Setuju  3: Netral  4: Setuju  5: Sangat Setuju</p>	<p><b>Ordinal</b></p>

<p>Rekomendasi Rumah Sakit Kristen Mojowarno (Y2b)</p>	<p>Pasien merekomendasikan Rumah Sakit Kristen Mojowarno kepada lingkungan di sekitarnya</p>	<p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Loyal          Jika 26%-50% : Tidak Loyal          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Loyal          Jika <math>&gt; 75\%</math> : Sangat Loyal</p> <p>Kuesioner D nomor 3 diukur dengan skala:          1: Sangat Tidak Setuju          2: Tidak Setuju          3: Netral          4: Setuju          5: Sangat Setuju</p> <p>Keterangan:          Jika <math>\leq 25\%</math> : Sangat Tidak Loyal          Jika 26%-50% : Tidak Loyal          Jika 51%-60% : Netral          Jika 61%-75% : Loyal          Jika <math>&gt; 75\%</math> : Sangat Loyal</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
--	--	--	-----------------------

Dari tabel di atas, skala penilaian dikategorikan lagi menjadi 3 klasifikasi untuk diinterpretasikan dalam hasil penelitian yang diolah dalam program SPSS sebagai berikut

**Tabel 4.2** Skoring Skala

Skala	Kategori
1-2	Kurang
3	Cukup
4-5	Baik

Responden dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi antara lain :

1. Bersedia dan setuju terlibat dengan menandatangani lembar *informed consent* dan lembar persetujuan
2. Responden di bawah 18 tahun dan di atas usia 65 tahun, kuesioner diisi oleh wali responden dan lembaran persetujuan ditanda tangani oleh wali responden
3. Berusia 2 – 85 tahun
4. Sehat secara mental.

Sedangkan kriteria eksklusi di dalam penelitian ini adalah

1. Responden/ wali yang tidak menandatangani lembar persetujuan dan lembar *informed consent*
2. Responden yang dikategorikan kurang sehat secara mental.

#### **4.4 Bahan Penelitian**

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kertas A4 yang digunakan untuk pengisian lembar persetujuan, *informed consent* dan kuesioner sebanyak masing masing 110 kali cetakan, bolpoint sebanyak 10 buah, tinta printer untuk mencetak kuesioner dan uang transportasi untuk perjalanan menuju Rumah Sakit Mojowarno.

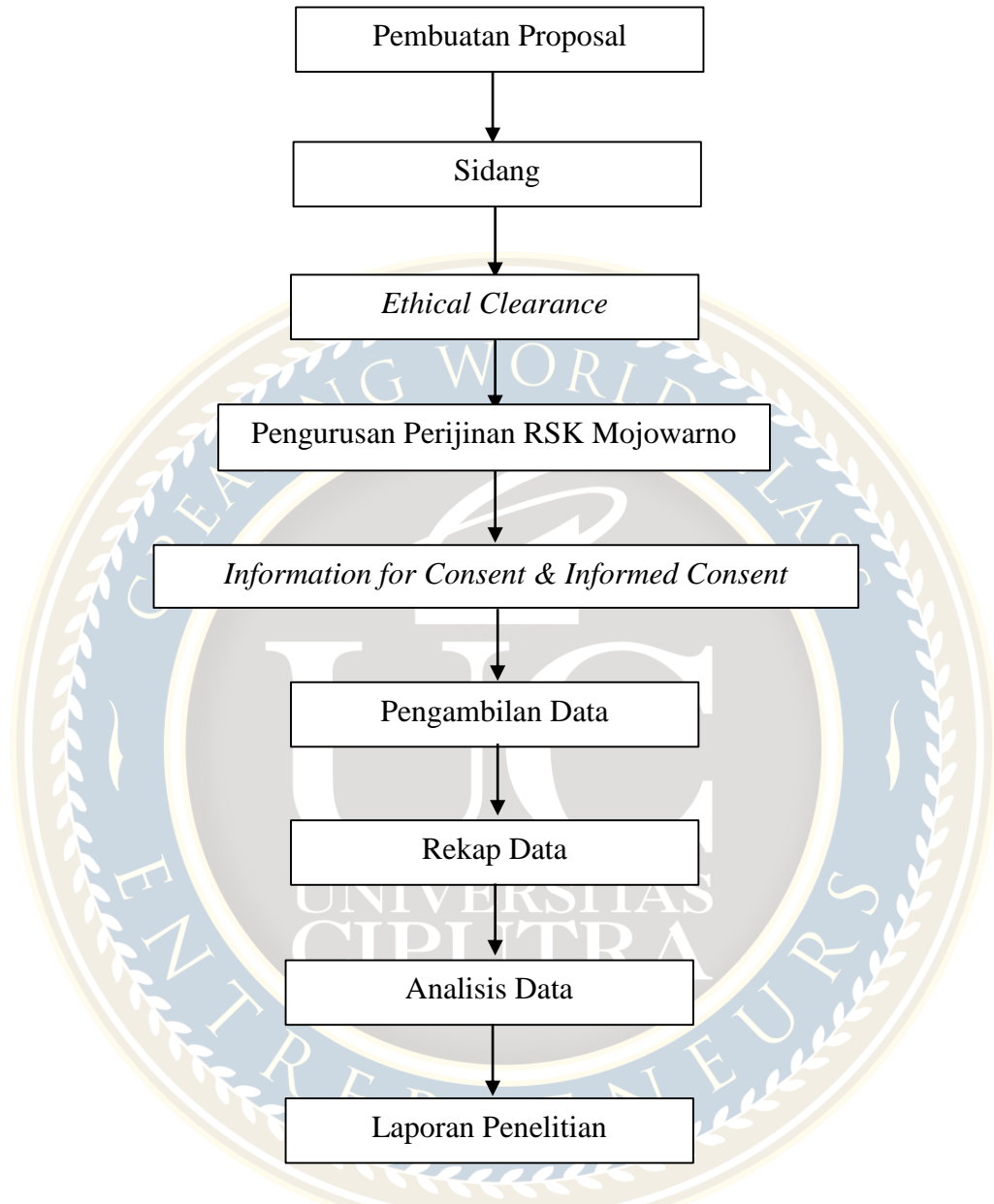
#### **4.5 Instrumen Penelitian**

Angket (kuesioner) adalah sarana yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Menurut Kompri (2016), angket (kuesioner) adalah alat pengumpulan data dimana responden diberikan daftar pertanyaan untuk dijawab, dengan tujuan memberikan informasi kepada pembaca tentang tanggapan responden dan mendapatkan data mengenai tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

#### **4.6 Tempat dan Waktu Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian di Kota Jombang, Jawa Timur dengan pengambilan data yang akan dilakukan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno pada bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022.

#### 4.7 Prosedur Penelitian



**Gambar 4.2** Alur Prosedur Penelitian

#### 4.8 Analisis Data

Peneliti akan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial di dalam penelitian ini. Analisis deskriptif akan digunakan untuk menggambarkan data yang diambil melalui jawaban kuesioner untuk masing-masing variabel yang telah diisi oleh responden, yang kemudian disusun di dalam tabel distribusi frekuensi. Dalam proses analisis, peneliti akan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions 28.0 for windows*. Rumus yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah *Chi square* seperti berikut :

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

**Gambar 4.3** Rumus *Chi Square*

Keterangan :

$\chi^2$  : Nilai *Chi Square*.

$f_o$  : Frekuensi yang diperoleh dari sampel atau frekuensi yang diamati atau hasil observasi.

$f_e$  : Frekuensi yang diharapkan dalam sampel sebagai pencerminan dari frekuensi yang diharapkan dalam populasi.

#### 4.9 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan ke				
		April - Mei	Juni - Juli	Agustus - awal September	September - Oktober	November - Desember
1.	Pembuatan Proposal Penelitian					
2.	Sidang Proposal					
3.	<i>Ethical Clearance</i>					
4.	Pengurusan Perijinan RSK Mojowarno					
5.	Pembagian Kuesioner					
6.	Analisis Data					
7.	Menyelesaikan Proposal Penelitian					

## 4.10 Uji Validitas dan Realibilitas Statistika

### 4.10.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Suatu kuesioner menjadi valid bila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengukuran item yang akan digunakan, digunakan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, yang memiliki arti bahwa suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut

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

**Gambar 4.4** Rumus Korelasi Product Moment

Keterangan

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variable X dan Y

$\Sigma xy$  : Jumlah perkalian antara variable X dan Y

$\Sigma x^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai X

$\Sigma y^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\Sigma x)^2$  : Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\Sigma y)^2$  : Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

#### 4.10.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Untuk interpretasi hasil dari uji ini, apabila  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna, apabila  $\alpha$  berada di antara  $0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$  berada di antara  $0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah. Apabila  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel. Rumus pengujian realibilitas adalah sebagai berikut

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

**Gambar 4.5** Rumus Alpha Cronbach

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas yang dicari

$n$  : Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah varians skor tiap item

$\sigma_t^2$  : Varians total