

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Para peneliti menggunakan desain studi sebagai taktik untuk mengumpulkan data yang mendukung tujuan mereka. Desain penelitian *deskriptif kuantitatif* digunakan dalam penelitian ini. Tanpa mencari korelasi atau dampak antar variabel, penelitian *deskriptif* berupaya menjelaskan secara metodis dan akurat suatu kondisi atau fenomena yang terjadi di masyarakat. (Hidayat, 2021).

Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. (Hidayat, 2021).

3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto dan memenuhi kriteria penelitian. (Sugiyono, 2022). Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 172 pasien.

3.2.2 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dari responden yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria penelitian (Sugiyono, 2022).

3.2.3 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi sebagai sumber data dalam penelitian (Sugiyono, 2022). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto dan memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi yang telah ditetapkan peneliti.

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang mendapatkan pelayanan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.
- b. Pasien berusia ≥ 17 tahun.
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden.
- d. Pasien yang mampu membaca dan memahami kuesioner.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
- b. Pasien dengan kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner.
- c. Kuesioner yang diisi tidak lengkap.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. Berdasarkan rata-rata kunjungan selama empat minggu, jumlah populasi sebanyak 172 pasien. Besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

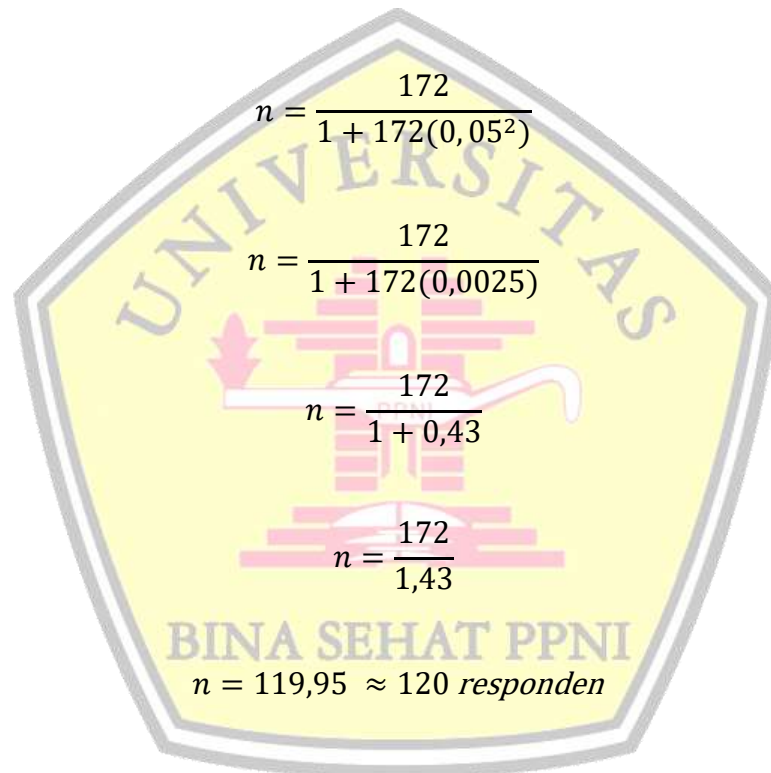
$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kesalahan (5% atau 0,05) (Dahlan, 2021).



The logo of Universitas Bina Sehat PPNI is a yellow shield with a grey border. Inside the shield, the word 'UNIVERSITAS' is written in a large, grey, serif font at the top. Below it is a stylized pink and white emblem. At the bottom of the shield, the text 'BINA SEHAT PPNI' is written in a bold, grey, sans-serif font. Below the shield, the text 'n = 119,95 ≈ 120 responden' is written in a grey, sans-serif font.

$$n = \frac{172}{1 + 172(0,05^2)}$$

$$n = \frac{172}{1 + 172(0,0025)}$$

$$n = \frac{172}{1 + 0,43}$$

$$n = \frac{172}{1,43}$$

BINA SEHAT PPNI

$n = 119,95 \approx 120 \text{ responden}$

Hasil perhitungan tersebut dibulatkan menjadi 120 responden.

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

3.3 Variabel dan Definisi Operasional

3.3.1 Identifikasi Variabel

Variabel adalah suatu karakteristik atau atribut yang menjadi fokus pengamatan dan pengukuran dalam penelitian (Riyanto, 2021). Penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.

3.3.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Parameter/Indikator	Alat Ukur	Skala	Kategori
Tingkat Kepuasan Pasien	penilaian yang diberikan pasien berdasarkan pengalaman selama menerima pelayanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	Kuesioner Kepuasan Pasien (Yustikadevi, 2022).	Ordinal	1. Sangat Puas (81–100%) 2. Puas (61–80%) 3. Cukup Puas (41–60%) 4. Tidak Puas (21–40%) 5. Sangat Tidak Puas (0–20%)

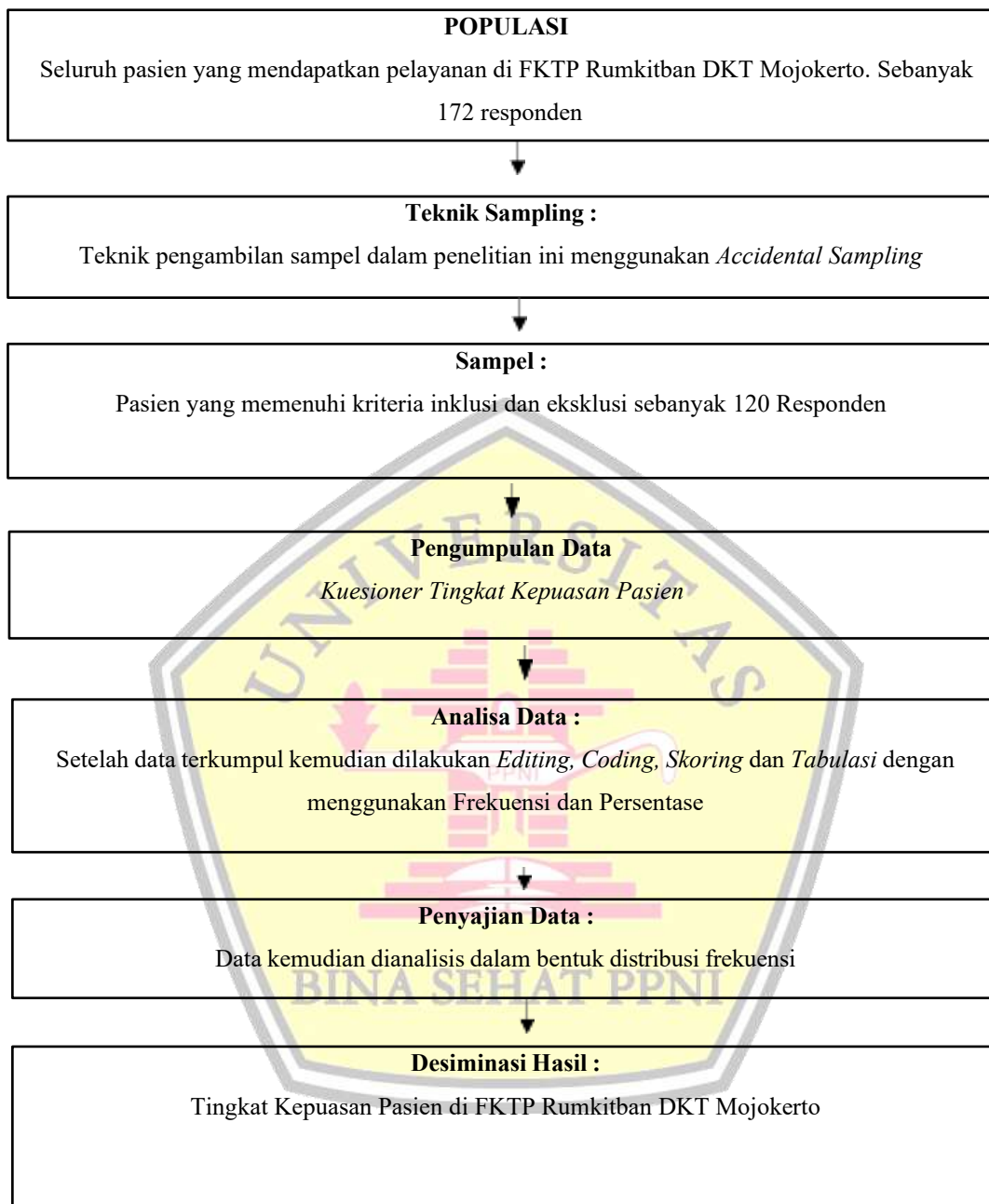
3.4 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan serangkaian langkah yang dilakukan peneliti secara sistematis mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan penelitian, pengumpulan data, hingga pengolahan dan analisis data (Riyanto, 2021). Adapun prosedur penelitian ini meliputi:

1. Para peneliti wajib mengajukan permohonan izin penelitian di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.

2. Setelah memperoleh izin penelitian, peneliti berkoordinasi dengan pihak FKTP Rumkitban DKT Mojokerto untuk menentukan waktu dan pelaksanaan pengambilan data.
3. Peneliti melakukan identifikasi calon responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.
4. Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, prosedur penelitian, serta hak dan kewajiban responden. Responden yang bersedia mengikuti penelitian diminta menandatangani lembar informed consent sebagai bukti persetujuan menjadi responden.
5. Peneliti membagikan kuesioner tingkat kepuasan pasien kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian.
6. Responden mengisi kuesioner tingkat kepuasan pasien secara mandiri. Apabila terdapat pertanyaan yang kurang dipahami, peneliti memberikan penjelasan tanpa memengaruhi jawaban responden.
7. Setelah kuesioner selesai diisi, peneliti memeriksa kelengkapan jawaban responden dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi.
8. Data yang telah terkumpul dilakukan proses editing, coding, scoring, dan tabulating untuk memudahkan pengolahan data.
9. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi serta persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.

3.5 Kerangka Kerja



Gambar 1.2 Kerangka Kerja Penelitian *Tingkat Kepuasan Pasien Di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.*

3.6 Pengumpulan Data

3.6.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini disusun berdasarkan konsep *Service Quality* (*SERVQUAL*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model *SERVQUAL* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Dalam penelitian ini, instrumen diadaptasi dari kuesioner yang digunakan oleh Yustikadevi (2022) untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Instrumen Yustikadevi merupakan pengembangan dari konsep *SERVQUAL* dan terdiri atas 25 item pernyataan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya, peneliti melakukan adaptasi terhadap instrumen tersebut dengan menyesuaikan karakteristik pelayanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto serta memilih item yang paling relevan dengan tujuan penelitian. Hasil adaptasi menghasilkan 22 item pernyataan yang tetap mewakili lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangibles* sebanyak 4 item (item 1–4), dimensi *reliability* sebanyak 5 item (item 5–9), dimensi *responsiveness* sebanyak 4 item (item 10–13), dimensi *assurance* sebanyak 4 item (item 14–17), dan dimensi *empathy* sebanyak 5 item (item 18–22).

Kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas serta dinyatakan layak digunakan. Pengukuran menggunakan skala Likert empat pilihan,

yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP).

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 22 item pernyataan menggunakan *Pearson Product Moment* dengan jumlah responden uji coba sebanyak 30 orang. Nilai *r* tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,361.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen

No.	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	P1	0,849	0,361	Valid
2	P2	0,852	0,361	Valid
3	P3	0,846	0,361	Valid
4	P4	0,873	0,361	Valid
5	P5	0,784	0,361	Valid
6	P6	0,825	0,361	Valid
7	P7	0,841	0,361	Valid
8	P8	0,814	0,361	Valid
9	P9	0,808	0,361	Valid
10	P10	0,843	0,361	Valid
11	P11	0,815	0,361	Valid
12	P12	0,803	0,361	Valid
13	P13	0,835	0,361	Valid
14	P14	0,811	0,361	Valid
15	P15	0,866	0,361	Valid
16	P16	0,835	0,361	Valid
17	P17	0,741	0,361	Valid
18	P18	0,814	0,361	Valid
19	P19	0,790	0,361	Valid
20	P20	0,762	0,361	Valid
21	P21	0,830	0,361	Valid
22	P22	0,814	0,361	Valid
Jumlah Item Valid		22 Valid		

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 3.3 diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel (0,361), sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.6.3 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
0,977	22	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,977 ($>0,70$), sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

3.6.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah di FKTP Rumkitban MOJOKERTO

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan selama 4 minggu.

3.7 Pengolahan dan Analisa Data

3.7.1 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan proses yang dilakukan setelah data penelitian terkumpul untuk mempermudah proses analisis data (Siregar, 2021). Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Editing

Editing adalah proses memeriksa kembali data hasil kuesioner untuk memastikan kelengkapan, kejelasan, dan kesesuaian jawaban sebelum dianalisis. (Notoatmodjo, 2020).

2. Coding

Coding merupakan proses pemberian kode pada setiap jawaban responden untuk memudahkan pengolahan dan analisis data (Notoatmodjo, 2020).

Tabel 3.5 Coding

Data Umum	Kategori	Kode
Umur	17–25 Tahun	1
	26–35 Tahun	2
	36–45 Tahun	3
	46–55 Tahun	4
	>55 Tahun	5
Jenis Kelamin	Laki-laki	1
	Perempuan	2
Pendidikan	SD/Sederajat	1
	SMP/Sederajat	2
	SMA/Sederajat	3
	Diploma/Sarjana	4
Pekerjaan	Tidak Bekerja	1
	Ibu Rumah Tangga	2
	Petani	3
	Lain-lain	4
Jenis Pelayanan	Rawat Jalan	1
	Rawat Inap	2
Status Pasien	Pasien Baru	1
	Pasien Lama	2
Pembayaran	BPJS	1
	Umum	2
Data Khusus	Kategori	Kode
Kepuasan Pasien	Sangat Puas (81–100%)	5
	Puas (61–80%)	4
	Cukup Puas (41–60%)	3
	Tidak Puas (21–40%)	2
	Sangat Tidak Puas (0–20%)	1

3. *Scoring*

Scoring merupakan proses pemberian nilai pada setiap jawaban responden berdasarkan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2020). Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan ketentuan:

Tabel 3.6 *Scoring*

SKOR	Ket.
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Untuk menghitung tingkat kepuasan pasien digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Persentase kategori	
Persentase (%)	Ket.
81-100	Sangat Puas
61-80	Puas
41-60	Cukup Puas
21-40	Tidak Puas
0-20	Sangat Tidak Puas

4. *Tabulating*

Tabulating merupakan proses penyusunan data ke dalam bentuk tabel untuk mempermudah proses analisis dan interpretasi data penelitian. Data yang telah diberi kode dan skor kemudian disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dan persentase (Notoatmodjo, 2020).

3.7.2 Analisa Data

Tahap pemrosesan data yang dilakukan setelah pengumpulan seluruh data penelitian disebut analisis data. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kuesioner, analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. Teknik deskriptif kuantitatif kemudian digunakan untuk memproses dan menganalisis data yang telah dikumpulkan. Analisis *deskriptif kuantitatif* digunakan untuk menyajikan dan menjelaskan data berdasarkan hasil jawaban responden tanpa melakukan pengujian hubungan maupun pengaruh antarvariabel. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh secara sistematis dan objektif tanpa bermaksud melakukan generalisasi terhadap populasi yang lebih luas (Sugiyono, 2022).

3.8 Etika Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian untuk melindungi hak, keamanan, dan kesejahteraan responden (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

1. *Informed Consent (Persetujuan Menjadi Responden)*

Para calon relawan telah diberi penjelasan oleh para peneliti sebelum penelitian dimulai mengenai tujuan, manfaat, dan metode penelitian tersebut,

serta hak dan kewajiban mereka. Untuk menunjukkan kesediaan mereka untuk ikut serta dalam penelitian tanpa dipaksa oleh siapa pun, para peserta diwajibkan menandatangani formulir persetujuan setelah mendapat penjelasan (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

2. Anonymity (Tanpa Nama)

Peneliti tidak mencantumkan nama-nama responden pada kuesioner maupun dalam laporan penelitian demi menjaga privasi mereka. Kode-kode yang hanya diketahui oleh peneliti digunakan untuk menggantikan identitas para responden (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

3. Confidentiality (Kerahasiaan)

Semua data dan informasi yang dikumpulkan dari responden akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Pihak ketiga mana pun tidak akan diberi akses ke data responden tanpa izin dari responden tersebut (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

4. Beneficence (Kemanfaatan)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi responden, fasilitas pelayanan kesehatan, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan manfaat yang lebih besar dibandingkan risiko yang mungkin timbul selama penelitian berlangsung (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

5. Non-Maleficence (Tidak Merugikan)

Penelitian dilakukan dengan memperhatikan prinsip tidak merugikan responden. Pengisian kuesioner tidak menimbulkan risiko fisik maupun

psikologis yang membahayakan responden. Responden juga berhak menghentikan keikutsertaannya tanpa konsekuensi apa pun (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

6. *Justice (Keadilan)*

Tanpa membedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, etnis, agama, atau status sosial, para peneliti memperlakukan setiap responden secara sama. Setiap responden yang memenuhi persyaratan penelitian diberi kesempatan yang sama untuk ikut serta (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

7. *Respect for Human Dignity (Menghormati Martabat Manusia)*

Dengan memberikan kebebasan kepada setiap peserta untuk memilih apakah akan ikut serta dalam penelitian ini atau tidak, serta dengan menghormati pilihan mereka untuk menolak berpartisipasi atau menarik diri dari penelitian ini, para peneliti menjunjung tinggi hak dan martabat setiap individu (Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan, 2022).

3.9 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif sehingga hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto tanpa menganalisis hubungan maupun pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.
2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik *self-report*, sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi,

pengalaman, dan kejujuran masing-masing responden. Kondisi tersebut memungkinkan terjadinya *response bias* dalam pengisian kuesioner.

3. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* pada pasien yang datang selama periode penelitian, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada waktu penelitian dilakukan dan belum tentu dapat digeneralisasikan untuk seluruh pasien FKTP Rumkitban DKT Mojokerto pada waktu yang berbeda.

