

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu kejadian yang ada di masyarakat (Notoatmojo, 2018). Pendekatan kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2019).

2. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan *cross sectional* (penelitian potong lintang). Menurut Notoatmojo (2018), dalam penelitian seksional silang, variable sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada obyek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan atau dalam waktu yang bersamaan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta yang beralamat di Jl. Juadi No.19, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2020

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *total sampling* (sampel jenuh) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2019). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh dokter dan perawat poliklinik di RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh dokter dan perawat poliklinik di RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Variabel

Menurut Arikunto (2006), variable penelitian adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dari penelitian ini adalah 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberi batasan kepada variabel yang akan diteliti dan pengembangan instrumen atau alat ukur (Notoadmojo, 2018). Definisi operasional untuk variabel tersebut dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Variabel dan Devinisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Reliability (Keandalan)	Kemampuan petugas untuk melaksanakan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
		jasa (penyediaan berkas rekam medis) yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat		3. Netral 4. Setuju 5. Sangat Setuju	
2	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kemampuan petugas untuk membantu dokter dan perawat dalam memberikan jasa (penyediaan berkas rekam medis) dengan cepat	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal
3	<i>Assurance</i> (Kepastian)	Pengetahuan, kesopanan petugas dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dokter dan perawat	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal
4	<i>Empathy</i> (Empati)	Ketersediaan petugas untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi dokter dan perawat	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
5	<i>Tangible</i> (Berwujud)	Penampilan fisik, peralatan personel, dan materi komunikasi	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal

F. Metode dan Alat Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran angket dan observasi (pengamatan). Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Menurut Notoatmojo (2018), kuesioner (angket) diartikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, di mana responden tinggal memberikan jawaban atau dengan tanda-tanda tertentu. Angket pada penelitian ini ditujukan kepada dokter dan perawat poliklinik di RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

Observasi atau pengamatan adalah berupa tata cara yang sudah direncanakan meliputi melihat, mendengar dan mencatat semua aktivitas atau situasi yang berhubungan dengan masalah penelitian (Notoatmojo, 2018). Observasi dalam penelitian ini dilakukan pada instalasi rekam medis. Pelaksanaan observasi agar memperoleh data dibutuhkan alat observasi berupa *checklist*.

2. Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), instrument penelitian adalah suatu alat yang diamati. Instrument dalam penelitian ini menggunakan angket yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Angket yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dari (Fathoni, 2017) yang telah disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pernyataan berupa angket

dan dibagikan kepada responden. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap butir instrument dalam penelitian ini, responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pernyataan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia. Penyekoran dan pengukuran pada alternatif jawaban menggunakan skala Likert yang memiliki lima alternative jawaban. Penulis membaginya dalam lima kelompok :

- a. SS : Sangat Setuju (skor 5)
- b. S : Setuju (skor 4)
- c. N : Netral/Ragu-ragu (skor 3)
- d. TS : Tidak Setuju (skor 2)
- e. STS : Sangat Tidak Setuju (skor 1)

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pernyataan yang telah diadopsi dari (Fathoni, 2017) dan diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Adapun pernyataan pada angket dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Pernyataan Angket

No	Pernyataan
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	
1	Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis
2	Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis
3	Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien
4	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap
Dimensi Kepastian (<i>assurance</i>)	
9	Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas
10	Petugas dapat dipercaya

No	Pernyataan
11	Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan
12	Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan
Dimensi Empati (<i>empathy</i>)	
13	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
14	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat
15	Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas
16	Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	
17	Petugas selalu berpenampilan menarik
18	Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map
19	Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis
20	Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien

G. Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) bahwa itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2019). Reliabilitas merupakan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan (Notoatmojo, 2018).

Pertanyaan dalam angket penelitian ini mengadopsi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fathoni (2017) sehingga peneliti tidak perlu melakukan uji validitas dan reliabilitas ulang pada angket yang akan digunakan untuk penelitian karena angket Fathoni (2017) sudah valid dan reliabel.

Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas pada angket Fathoni (2017) :

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	<i>Reliability</i>	P1	0,927	0,432	Valid
		P2	0,821	0,432	Valid
		P3	0,849	0,432	Valid
		P4	0,785	0,432	Valid
2	<i>Responsiveness</i>	P5	0,841	0,432	Valid
		P6	0,876	0,432	Valid
		P7	0,782	0,432	Valid
		P8	0,844	0,432	Valid
3	<i>Assurance</i>	P9	0,796	0,432	Valid
		P10	0,89	0,432	Valid
		P11	0,769	0,432	Valid
		P12	0,865	0,432	Valid
4	<i>Empathy</i>	P13	0,642	0,432	Valid
		P14	0,638	0,432	Valid
		P15	0,845	0,432	Valid
		P16	0,836	0,432	Valid
5	<i>Tangible</i>	P17	0,843	0,432	Valid
		P18	0,876	0,432	Valid
		P19	0,874	0,432	Valid
		P20	0,819	0,432	Valid

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Crobach's Alpa	Keterangan
1	<i>Reliability</i>	0,782	Reliable
2	<i>Responsiveness</i>	0,839	Reliable
3	<i>Assurance</i>	0,819	Reliable
4	<i>Empathy</i>	0,733	Reliable
5	<i>Tangible</i>	0,782	Reliable

H. Metode pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini secara umum menggunakan teknik statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan/menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penyajian data dalam statistik deskriptif ini menggunakan tabel yang berisi presentase kepuasan dari setiap dimensi kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Masing-masing jawaban dari pernyataan pada kuisisioner diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert. Adapun skor tertinggi untuk setiap jawaban adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Setiap pertanyaan atau pernyataan dalam angket dibagi dalam 5 alternatif jawaban yang disusun bertingkat dengan bobot nilai (skor) sebagai berikut:

Sangat Setuju	skor 5
Setuju	skor 4
Netral	skor 3
Tidak Setuju	skor 2
Sangat Tidak Setuju	skor 1

Setelah angket terkumpul dan diolah kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (CSI). Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

Tabel 3. 5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Skor (S)
	(I)	(P)	
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber : Widodo (2018)

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote dalam Widodo (2018) diilustrasikan pada tabel 3.5. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T= Nilai Total Dari CSI

5= Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 3. 6 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber : Widodo (2018)

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Setelah dinilai tingkat kepuasannya kemudian dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengelompokkan parameter kinerja layanan ke

dalam 4 kelompok yaitu kuadran I, II, III dan IV. Berdasarkan hasil dari pengelompokan ini dapat diketahui rekomendasi apa yang perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kinerja layanan Rekam Medis.

I. Etika Penelitian

Menurut (Notoadmojo, 2018) kode etik penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti dan masyarakat yang menerima dampak hasil penelitian tersebut. Dalam melakukan penelitian ada 4 prinsip yang harus dipegang teguh, yaitu :

1. Mengormati harkat dan martabat manusia

Harus mempertimbangkan hak subjek penelitian untuk mendapat informasi tentang tujuan peneliti melakukan penelitian. Peneliti memberikan kebebasan kepada subjek untuk memberikan informasi atau tidak memberikan informasi.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Peneliti tidak boleh melihatakan identitas dan kerahasiaan subjek. Peneliti cukup menggunakan *coding* untuk pengganti identitas responden.

3. Keadilan dan keterbukaan

Peneliti perlu menjaga prinsip keterbukaan dan keadilan seperti kejujuran, keterbukaan, kehati-hatian. Prinsip keterbukaan dengan menjelaskan prosedur penelitian. Prinsip keadilan menjamin bahwa semua subjek mendapatkan perlakuan dan keuntungan sama.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan

Peneliti hendaknya meminimalisir dampak yang merugikan subjek

J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan

Tahap persiapan merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum penelitian.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian dimulai dengan mengumpulkan data berupa angket.

3. Penyusunan Laporan

Tahap ini melakukan penyelesaian dan menyusun laporan hasil penelitian.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA