

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif korelasional. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang bersifat empiris, di mana data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk angka atau dapat dihitung secara numerik. Penelitian ini menekankan pada proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis dengan pendekatan statistik (Jannah et al., 2023).

Sementara itu, penelitian korelasional bertujuan untuk mengkaji hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa adanya intervensi dari peneliti terhadap variabel-variabel tersebut. Metode ini sering pula dikenal sebagai *associational research*, yaitu suatu bentuk penelitian yang menelusuri sejauh mana keterkaitan antar variabel dapat dijelaskan. Tujuan utama dari penelitian korelasional adalah: (1) mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan antara variabel yang diteliti, (2) mengetahui arah serta tingkat keeratan hubungan tersebut, serta (3) memastikan apakah hubungan yang ditemukan memiliki makna secara statistik (signifikan) atau tidak signifikan (Andi Iting & Syarifuddin Ondeng, 2024).

Dengan kata lain, penelitian korelasional dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan utama, yaitu: (1) Apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih? (2) Bagaimana arah hubungan tersebut, apakah positif atau negatif? dan (3) Sejauh mana kekuatan hubungan itu dapat dijelaskan secara kuantitatif?

Adapun desain penelitian yang diterapkan adalah desain *cross-sectional*. Desain ini digunakan untuk mempelajari hubungan antara faktor risiko dan efek pada suatu waktu tertentu melalui observasi langsung. Tujuan dari desain *cross-sectional* adalah untuk mengumpulkan data pada satu waktu pengukuran tanpa perlu melakukan pengamatan berulang. Model ini bermanfaat terutama untuk menggambarkan situasi atau kondisi pada

waktu tertentu, serta memberikan informasi awal terkait hubungan antar variabel yang diteliti (Abduh et al., 2022).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Juni 2025

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian adalah kelompok atau kumpulan individu, objek, atau entitas yang menjadi subjek penelitian. Ini mencakup semua elemen yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dipelajari. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo berdasarkan pada bulan Juni 2025 yang diketahui jumlah rata-rata pasien rawat inap dalam 1 bulan adalah sebanyak 160 pasien.

2. Sampel

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang mana penelitian ini dilakukan berdasarkan banyak responden yang di temui di lokasi penelitian hingga jumlah sampel keseluruhan terpenuhi. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus *slovin*. Rumus *Slovin* dapat digunakan jika besarnya populasi penelitian sudah diketahui (Sukwika, 2023). Adapun hasil perhitungan sampel menggunakan rumus *slovin* pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel / jumlah responden

N = ukuran populasi

e = *margin of error* (0,05)

Sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{160}{1 + 160 (0,05)^2} = 114,285 \text{ (dibulatkan menjadi 115)}$$

Sampel yang diambil didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi yang diuraikan sebagai berikut:

1. Kriteria inklusi:

- a. Pasien pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo
- b. Mampu membaca dan menulis

2. Kriteria eksklusi:

- a. Menolak menjadi responden
- b. Berusia <17 tahun
- c. Menderita penyakit yang dapat mempengaruhi jalannya penelitian
- d. Mengalami hilang kesadaran selama proses rawat inap

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel bebas berupa mutu pelayanan kesehatan, sedangkan variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, sebuah rumah sakit umum daerah kelas C yang berlokasi di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat inap.

Mutu pelayanan kesehatan dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima dimensi utama sebagaimana dijelaskan oleh Rahmadani (2021), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* berkaitan dengan kualitas aspek fisik yang tampak langsung oleh pasien, seperti kebersihan fasilitas, kenyamanan ruangan, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit. Sementara itu, *reliability* mencerminkan keandalan dan konsistensi tenaga kesehatan serta staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan, baik medis maupun nonmedis, secara tepat waktu dan akurat sesuai prosedur yang berlaku. *Responsiveness* menggambarkan sejauh mana pihak rumah sakit mampu memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan pasien selama menjalani perawatan.

Selain itu, *assurance* menekankan pada aspek jaminan terhadap keamanan serta rasa percaya pasien terhadap kompetensi tenaga medis dan pelayanan yang diberikan. Dimensi terakhir, yaitu *empathy*, merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk menunjukkan kepedulian, perhatian, serta kemauan dalam memahami dan mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien secara empatik. Melalui kelima dimensi ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai sejauh mana mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap, serta menjadi bahan masukan yang berharga bagi RSUD Nyi Ageng Serang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

E. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Teknik Pengumpulan Data	Kriteria Pengukuran
1.	Mutu Pelayanan	Mutu pelayanan kesehatan diartikan sebagai persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang selama masa perawatan. Persepsi ini diukur menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data diperoleh dari pasien rawat inap yang tercatat dalam rekam medis bulan Juni 2025 dan bersedia mengisi kuesioner.	Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert. 1) Sangat Buruk 2) Buruk 3) Sedang 4) Baik 5) Sangat Baik	Hasil skor yang diperoleh dari kuesioner kemudian dikategorikan menjadi skala nominal yang terdiri dari: 1. Baik Skor > <i>mean</i> 2. Buruk Skor < <i>mean</i>
2.	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien didefinisikan sebagai penilaian subjektif pasien terhadap pengalaman mereka selama menerima layanan di RSUD Nyi Ageng Serang. Kepuasan ini mencakup kesesuaian pelayanan, kenyamanan selama dirawat, interaksi dengan tenaga kesehatan, kemudahan prosedur, serta informasi medis yang diberikan. Data diperoleh dari pasien rawat inap yang tercatat dalam rekam medis bulan Juni 2025 dan bersedia mengisi kuesioner.	Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert. 1) Sangat Tidak Puas 2) Tidak Puas 3) Cukup 4) Puas 5) Sangat Puas	Hasil skor yang diperoleh dari kuesioner kemudian dikategorikan menjadi skala nominal yang terdiri dari: 1. Puas Skor > <i>mean</i> 2. Tidak puas Skor < <i>mean</i>

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Kuesioner merupakan sebuah teknik terstruktur untuk melakukan pengumpulan data yang terdiri dari rangkaian pertanyaan secara tertulis tertulis, yang harus dijawab oleh responden (Rahman, 2022). Kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari penelitian Annisa (2017) yang terdiri dari kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien. Lembar tersebut disebar kepada seluruh pasien rawat inap yang ditemui pada saat penelitian. Pertanyaan dikelompokkan berdasarkan variabel yang dianalisis. Pada kuesioner mutu pelayanan mencakup *reliability*, *assurance*, *tangibility*, *empaty* dan *responsiveness*. Sedangkan kuesioner kepuasan pasien mencakup kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo. Semua kuesioner pada penelitian ini menggunakan pilihan jawaban dengan skala likert yang terdiri dari 5 skala, yaitu 1 (sangat buruk), 2 (buruk), 3 (sedang), 4 (baik), dan 5 (sangat baik) serta 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (cukup), 4 (puas), dan 5 (sangat puas).

2. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dirancang menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban untuk mengukur persepsi responden. Skala tersebut terdiri dari angka 1 hingga 5, yang masing-masing mewakili penilaian sebagai berikut: 1 (Sangat Buruk), 2 (Buruk), 3 (Sedang), 4 (Baik), dan 5 (Sangat Baik). Instrumen kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu kuesioner yang mengukur mutu pelayanan dan kuesioner yang menilai tingkat kepuasan pasien. Seluruh kuesioner tersebut ditujukan kepada pasien rawat inap yang menjadi sasaran utama dalam penelitian ini. Responden yang mengisi kuesioner adalah pasien yang

secara langsung ditemui oleh peneliti selama periode pelaksanaan penelitian berlangsung.

3. Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen merupakan langkah penting dalam penelitian. Tujuan dari validitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen tersebut mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Validitas instrumen juga merupakan komponen kunci dalam menjamin kualitas suatu penelitian. Sementara itu, reliabilitas instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas mengukur sejauh mana instrumen menghasilkan hasil yang serupa jika digunakan berulang pada subjek atau populasi yang sama. Oleh karena itu, baik validitas maupun reliabilitas merupakan aspek penting dalam pengembangan instrumen penelitian (Aditya Wardhana, 2024). Uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner ini telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan menyatakan bahwa kuesioner yang digunakan valid dan reliabel.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode pengolahan data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Aplikasi ini dipilih karena mampu mengelola dan menganalisis data dengan efektif dan efisien. Data yang diolah meliputi data demografi responden dan hasil skoring kuesioner. Data demografi mencakup informasi seperti nama, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan responden. Selain itu, data yang diolah juga mencakup hasil dari kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kuesioner ini ditujukan kepada pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo. Semua data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai mutu pelayanan

kesehatan dan mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.

2. Analisis data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan teknik analisis data yang bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel secara terpisah. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan data tanpa menghubungkannya dengan variabel lain. Umumnya, analisis univariat menghasilkan distribusi frekuensi, persentase, serta ukuran tendensi sentral seperti *mean*, median, dan modus. Dalam penelitian ini, analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi data dari masing-masing variabel yang diteliti. Variabel-variabel tersebut meliputi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap. Analisis dilakukan untuk mengetahui bagaimana penyebaran frekuensi dan persentase dari masing-masing indikator dalam kedua variabel tersebut. Hasil dari analisis ini menjadi dasar awal dalam memahami pola data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel independen, yaitu mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, serta untuk menguji hipotesis yang diajukan. Metode analisis yang digunakan untuk mengeksplorasi hubungan antara kedua variabel tersebut adalah uji *Chi-Square*. Hasil analisis dianggap signifikan jika nilai *p-value* yang diperoleh kurang dari 0.05, dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) yang ditetapkan sebesar 95%. Jika *p-value* lebih besar dari 0.05, maka hipotesis nol (H_0) diterima. Sebaliknya, jika *p-value* kurang dari 0.05, H_0 ditolak.

H. Etika

Penerapan etika penelitian sangat penting untuk memastikan bahwa proses penelitian dilakukan dengan cara yang bertanggung jawab, manusiawi, serta menghargai hak dan martabat partisipan. Etika ini juga menjadi pedoman bagi peneliti dalam menjaga integritas ilmiah serta mencegah terjadinya penyalahgunaan data dan informasi dari subjek penelitian (Heryana, 2020). Penelitian ini menggunakan etika penelitian dari Komite Etik RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo nomor B/055/RMIK-EC/V/2025 yang telah sesuai dengan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2017. Ketiga prinsip etik dasar tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*)

Prinsip yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berfokus pada penghormatan terhadap keputusan yang dipilih responden, dimulai dari penghormatan harkat martabat yang memiliki hak untuk menentukan pilihannya sendiri dan bertanggung jawab atas pilihannya.

2. Prinsip berbuat baik (*beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*)

Prinsip ini memiliki maksud bahwa untuk menyelenggarakan penelitian, perlu memperhatikan manfaat dan risiko yang harus diminimalisir. Syarat prinsip etik berbuat baik yaitu: risiko pada penelitian harus wajar (*reasonable*), harus memenuhi persyaratan ilmiah (*scientifically sound*), peneliti yang sedang melaksanakan penelitian harus menjaga penelitian dan kesejahteraan subjek penelitian, serta meenrapkan prinsip tidak merugikan subjek penelitian.

3. Prinsip keadilan (*justice*)

Pada prinsip keadilan memiliki arti bahwa peneliti harus memperlakukan setiap individu sama dari segi moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya

I. Pelaksanaan Karya Ilmiah

Rencana penelitian ini mengikuti beberapa tahapan yang harus dilakukan secara sistematis oleh peneliti. Tahap pertama, yang disebut sebagai Tahap Persiapan, melibatkan beberapa kegiatan penting yang harus dilakukan sebelum penelitian dimulai. Kegiatan pertama dalam tahap ini adalah studi pendahuluan yang bertujuan untuk memahami konteks dan permasalahan yang akan diteliti. Setelah itu, peneliti mengajukan judul penelitian yang sesuai dengan topik yang telah dipilih dan menyusun proposal penelitian yang memuat tujuan, metodologi, serta rencana pengumpulan dan analisis data.

Tahap kedua, yang disebut sebagai Tahap Pelaksanaan, terdiri dari dua langkah utama. Langkah pertama dalam tahap ini adalah melakukan penelitian di lokasi yang telah ditentukan, yaitu RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo. Pada tahap ini, peneliti harus memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan memperhatikan prinsip etika yang berlaku, seperti mendapatkan izin dari pihak berwenang dan menjaga kerahasiaan data responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Langkah kedua adalah pengolahan dan analisis data yang dikumpulkan, yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan informasi yang dapat diuji secara statistik.

Tahap terakhir, yaitu Tahap Penyusunan Karya Tulis Ilmiah, melibatkan penyusunan hasil penelitian dalam bentuk laporan atau karya tulis ilmiah. Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan hasil analisis data, menarik kesimpulan, dan menyusun saran yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya. Dengan demikian, penelitian ini melibatkan serangkaian langkah yang terstruktur dan sistematis, yang dirancang untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan secara efektif