

BAB III

SUBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah rawat inap yang mendapat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Al-Islam dan Rumah Sakit Santosa periode bulan Agustus sampai dengan November 2019.

3.1.1 Populasi Penelitian

3.1.1.1 Populasi Target

Populasi target penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit umum dan rumah sakit Syariah di Kota Bandung periode bulan Agustus sampai dengan November 2019.

3.1.1.2 Populasi Terjangkau

Pasien rawat inap di Rumah Sakit Al-Islam sebagai representatif rumah sakit syari'ah dan Rumah Sakit Santosa sebagai representatif rumah sakit umum periode bulan Agustus sampai dengan November 2019.

3.1.2 Sampel

Pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi.

3.1.2.1 Teknik Pemilihan Sampel

Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *cluster sampling*.

3.1.2.2 Besaran Sampel

Pengukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus analitik komparatif kategorikal tidak berpasangan sehingga didapatkan besar sampel minimal sebanyak 182 orang dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n_1 = n_2 = \left[\frac{Z \sqrt{2} + Z \sqrt{P_1 Q_1 + P_2 Q_2}}{1 - 2} \right]^2$$

$$n_1 = n_2 = \left[\frac{1,96 \sqrt{2} + 0,84 \sqrt{30,6 \times 29,6 + 10,6 \times 9,6}}{0,2} \right]^2$$

$$n_1 = n_2 = 91$$

$$n = n_1 + n_2 = 91 \times 2 = 182 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini

Z = Nilai Z pada derajat kemaknaan, yaitu 5% (1,96)

Z = Nilai Z pada kekuatan uji, yaitu 20% (0,84)

P_1 = Proporsi kualitas pelayanan di rumah sakit swasta (30,6%)¹¹

P_2 = Proporsi kualitas pelayanan di rumah sakit umum (10,6%)

$P_1 - P_2$ = Presisi (20%)

Q = (1 - P)

Q_1 = (1 - P₁)

Q_2 = (1 - P₂)

3.1.3 Kriteria Sampel

3.1.3.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi pada penelitian ini, yaitu

1. pasien rawat inap;
2. pasien dapat membaca dan menulis;
3. pasien dewasa usia >18 tahun.

3.1.3.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini, yaitu

1. pasien tidak sadarkan diri;
2. pasien kritis;
3. pasien dengan gangguan kognitif dan gangguan jiwa.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Rancangan Penelitian

Data yang diperoleh menggunakan metode observasional analitik dengan desain *cross sectional* melalui metode kuesioner pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Al-Islam sebagai representatif rumah sakit berbasis syari'ah dan Rumah Sakit Santosa sebagai representatif rumah sakit umum.

3.2.2 Variabel Penelitian

3.2.2.1 Konsep Variabel

1. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah jenis rumah sakit, yaitu rumah sakit berbasis syariah dan rumah sakit umum.

2. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

3.2.2.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|-------------------------------------|---|-----------|--|------------|
| Rumah sakit | Organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional untuk memberikan pelayanan kesehatan | | 1. Umum 2. Syrai'ah | Nominal |
| Kualitas pelayanan kesehatan | Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, pelayanan yang berkualitas dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekspektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |

| Variabel | Definisi Operasional | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|-------------------------|---|-----------|--|------------|
| <i>Tangibility</i> | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur gambaran fasilitas secara fisik. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekspektasi Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |
| <i>Reliability/fair</i> | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur pemberian layanan secara akurat. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekspektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |
| <i>Responsiveness</i> | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur keinginan untuk membantu pasien. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekspektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |

| Variabel | Definisi Operasional | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|-----------------------------|--|-----------|---|------------|
| <i>Assurance/ empathy</i> | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur kemampuan dalam meyakinkan dan memberi kepercayaan kepada pasien. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekpektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |
| <i>Core medical service</i> | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur pemberian layanan yang pantas kepada pasien. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekpektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |
| <i>Equipment and record</i> | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur penggunaan alat yang tepat dan menggunakan rekam medis dalam pelayanan. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekpektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |

| Variabel | Definisi Operasional | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala Ukur |
|----------------------------------|---|-----------|--|------------|
| Information dissemination | Merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang mengukur pemberian informasi kepada pasien. | Kuesioner | 1. Tinggi : pelayanan > ekspektasi 2. Sedang : pelayanan = ekspektasi 3. Rendah : pelayanan < ekspektasi | Ordinal |

3.2.3 Prosedur Penelitian

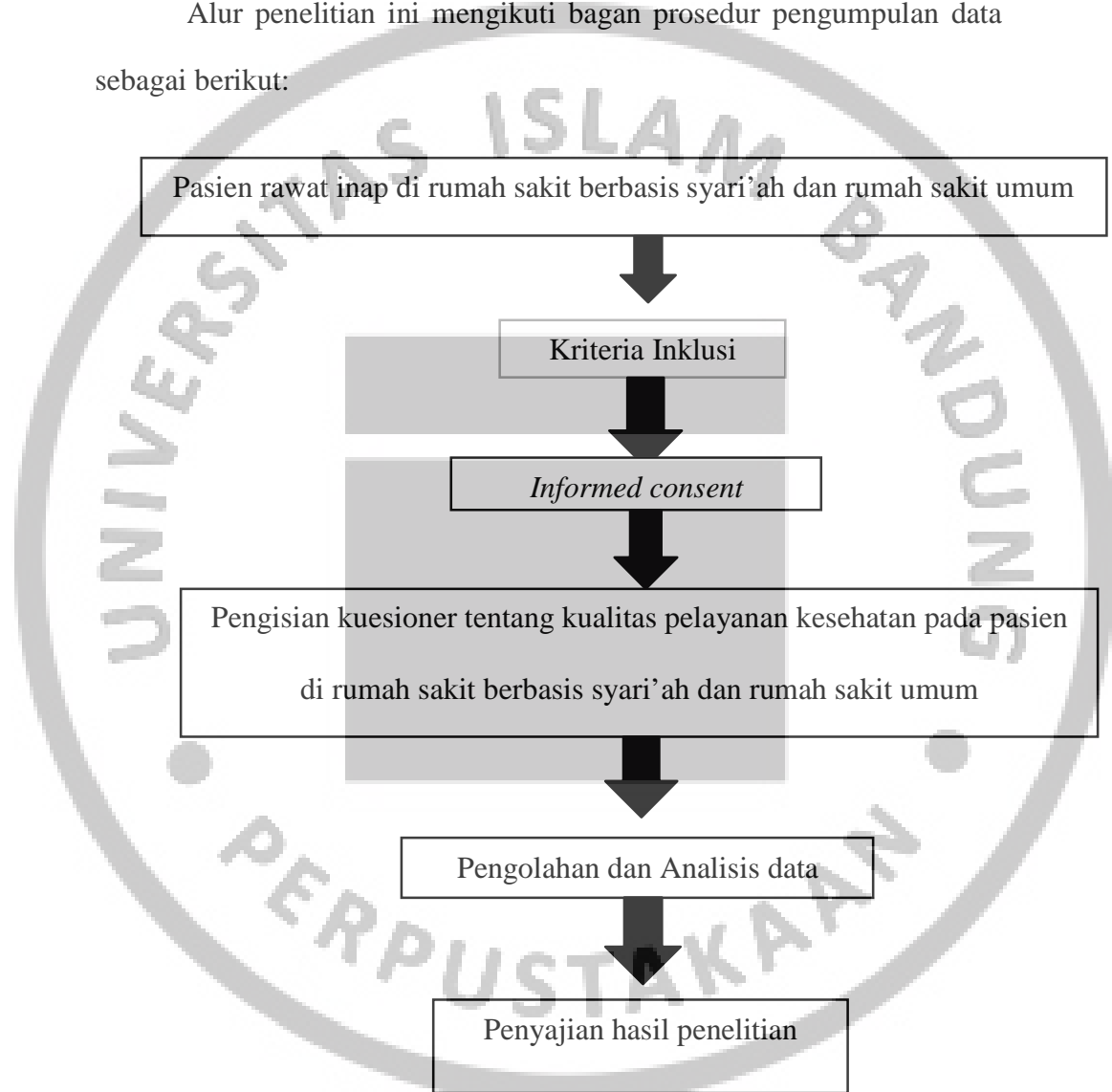
Penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. pengajuan proposal penelitian;
2. melakukan observasi kepada pasien rawat inap di berbasis syariah dan rumah sakit umum;
3. penyusunan kuesioner dan uji validasi kuesioner;
4. mendapatkan izin penelitian;
5. pengambilan data primer dilakukan selama satu bulan (1 Mei sampai 1 Juni 2019) pada pasien rawat inap tentang tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di RS Al-Islam dan RS Santosa;
6. pengambilan data primer dilakukan secara bertahap dan satu per satu dari tiap rumah sakit dan diambil pada waktu yang sama dalam jangka waktu satu bulan;
7. mendapat persetujuan atau *informed consent* dari responden.

8. pengolahan dan analisis data secara statistic dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan program *SPSS for windows versi 18.0*;
9. .penyajian data.

3.2.3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian ini mengikuti bagan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:



Gambar 3.1 Skema Alur Penelitian

3.2.4 Pengujian Kuesioner

3.2.4.1 Pengujian Alat Ukur

Dalam melakukan penelitian ini terlebih dahulu dilakukan pengujian alat ukur, yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen penelitian diuji coba dengan tujuan mengetahui apakah instrumen telah memenuhi persyaratan ditinjau dari segi kesahihan/validitas maupun dan segi keterandalan / reliabilitasnya. Hasil uji instrumen mempunyai validitas tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Dengan demikian, sebuah instrumen dikatakan sah apabila dapat mengukur apa yang diukur. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

3.2.4.2 Uji Validitas

Validitas bertujuan mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Untuk mengetahui validitas suatu instrumen (kuesioner) dilakukan dengan cara melakukan korelasi antarskor tiap-tiap variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel (pertanyaan) dikatakan valid bila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan skor totalnya. Untuk pertanyaan yang *tidak valid dibuang atau diperbaiki* dan pertanyaan yang *valid* diproses pada tahap berikutnya. Cara mengukur validitas melalui teknik korelasi yang digunakan korelasi *Pearson Product Moment*.

3.2.4.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen cukup di percaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. *Reliable* artinya terpercaya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Data yang benar sesuai dengan kenyataannya maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama. Untuk mengukur reliabilitas kuesioner pada penelitian ini digunakan “Metode Alpha Cronbach”.

3.2.5 Pengolahan Data dan Analisis Data

3.2.5.1 Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul diolah secara manual dan komputerisasi untuk mengubah data menjadi informasi. Adapun langkah-langkah dalam pengolahan data dimulai dari:

1. *editing*, yaitu memeriksa kebenaran data yang diperlukan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidakserasian informasi. Kalau ternyata masih ada data atau informasi yang tidak lengkap dan tidak mungkin dilakukan wawancara ulang maka kuesioner tersebut dikeluarkan (*drop out*);

2. *data entry*, yaitu memasukkan data, yakni jawaban dari responden masing-masing;
3. *cleaning*, yaitu apabila semua data dari responden telah selesai dimasukkan maka perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya, kemudian dilakukan koreksi. Contohnya adalah dengan cara mengetahui data yang hilang, variasi data, maupun konsistensi data;
4. *coding*, yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan;
5. *input data* ke dalam program *statistical product and service solution* (SPSS).

3.2.5.2 Analisis Data

Analisis univariat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi bertujuan melihat perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit antara rumah sakit umum dan rumah sakit berbasis syariah di Kota Bandung. Analisis bivariat dilakukan terhadap kualitas rumah sakit berdasar atas kepuasan pasien dan tipe rumah sakit. Uji hipotesis yang digunakan adalah *chi-square*. Apabila data tidak memenuhi kriteria untuk diuji dengan *chi-square* dilakukan uji dengan alternatif lain, yaitu Uji Fisher-eksak.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan program *statistical product and service solution* (SPSS) *for windows* versi 24.0 pada derajat kepercayaan 95% dan nilai $p = 0,05$.

3.2.6 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Al-Islam Bandung dan di Rumah Sakit Santosa Bandung.

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Agustus hingga November 2019.

3.2.7 Aspek Etika Penelitian

1. *Informed Consent*

Berdasar atas tata cara pelaksanaan penelitian, penelitian ini memerlukan *informed consent* atau persetujuan tertulis dari pasien setelah diberikan penjelasan dari peneliti untuk diikutsertakan sebagai subjek penelitian. Ditinjau dari segi etis, dalam penelitian ini dapat timbul beberapa masalah etika penelitian yang bermakna, yaitu rasa tidak nyaman saat dilakukan wawancara. Subjek penelitian dapat merasa tidak nyaman disebabkan oleh kehilangan waktu karena wawancara. Kendala ini dapat diatasi dengan cara melakukan pemberian informasi yang jelas sebelum dilakukan wawancara. Seluruh subjek penelitian diberikan kebebasan untuk keluar dari penelitian apabila yang bersangkutan menghendaki.

2. Kerahasiaan

Jawaban serta identitas responden dijamin kerahasiaannya dalam penelitian ini. Tujuan menjaga kerahasiaan data responden adalah meningkatkan kepercayaan responden kepada peneliti.