

## BAB 3 METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

### B. Tipe Penelitian

Sesuai tujuan penelitian ini, tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik. Penelitian ini merupakan penelitian yang berdasarkan metodologi yang dilakukan dengan Studi Kepustakaan, Studi Lapangan dengan melakukan survei wawancara dengan responden baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur untuk memperoleh keterangan tentang obyek yang diteliti untuk mengetahui sampai seberapa jauh tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan kesehatan di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, dilihat dari dimensi:

1. *Tangibility* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kesesuaian)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Pendekatan-pendekatan lain dalam pengumpulan data dilakukan dengan wawancara,

pengamatan langsung (*observasi*), analisis data sekunder terhadap dokumen-dokumen atau materi visual yang relevan dengan obyek yang diteliti.

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi (Umar: 2000:145). Populasi pada penelitian ini untuk pasien atau keluarga pasien yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1 Bersedia untuk menjadi responden
- 2 Pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 2 hari. Pertimbangan minimal 2 hari diambil dengan asumsi bahwa selama kurun waktu tersebut pasien atau keluarga pasien sudah mengalami dan merasakan layanan yang diberikan oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
- 3 Pasien dalam keadaan sadar dan dapat melakukan komunikasi
- 4 Apabila pasien yang terpilih sebagai responden tidak dapat berkomunikasi maka kuesioner yang diajukan dapat diisi oleh keluarga yang bertanggungjawab terhadap perawatan pasien

Populasi untuk pihak-pihak yang berkepentingan internal rumah sakit adalah Perawat di 3 Bagian yaitu: Bagian Ilmu Kebidanan, Ilmu Bedah, Ilmu Penyakit Dalam RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Indikator-indikator yang diukur dari data primer adalah persepsi pasien atau keluarga pasien yang dirawat inap di Gedung Rawat Inap Terpadu A RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo dan data sekunder populasinya berupa data tentang jumlah pasien, jumlah pegawai dalam struktur organisasi di RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 sampai dengan 500 (*Roscoe* (1975) dalam Sekaran, 1992:253). Tipe penelitian yang digunakan *deskriptif* analitik maka jumlah responden yang menjadi sampel adalah minimal 10% dari jumlah populasi (Gay dalam Umar, 2000: 147). Responden yang terpilih diyakini dapat memberikan informasi yang diinginkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

#### E. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas adalah kesahihan suatu instrumen dalam mengukur apa yang hendak diukur atau dapat dikatakan bahwa uji validitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Wahyono, 2006). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atas dukungan terhadap item total, perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dalam penentuan layak tidaknya suatu item digunakan dilakukan dengan batas minimum 0,30 (Azwar, 1999)

Reliabilitas atau keandalan suatu instrumen adalah kemantapan atau stabilitas antara pengamatan dengan instrumen atau pengukuran (Wahyono, 2006). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur terutama dalam hal mengukur dimensi-dimensi yang ada. Metode yang digunakan ialah *Alfa Cornbach*. Dalam menentukan uji reliabilitas digunakan batas minimum konsistensi alat ukur adalah 0.33.

#### F. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul baik dari kuesioner maupun hasil wawancara baik terstruktur maupun tidak terstruktur kemudian di analisis. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistic Program for Sosial Sciences*) versi 15.0.

#### G. Keterbatasan Penelitian :

1. Peneliti hanya membatasi responden di 3 Bagian Besar yang berada di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, yaitu Bagian Kebidanan, Bedah dan Penyakit Dalam Lantai-6.
2. Keterbatasan dalam memperoleh akses data
3. Keterbatasan biaya
4. Terbatasnya waktu penelitian yang dimiliki peneliti