

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Rancangan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang bermakna tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di bagian tempat penerimaan pasien rawat jalan Puskesmas Gamping I Sleman yang beralamat di Jl. Delingsari Ambarketawang Gamping Sleman Yogyakarta.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penyusunan ujian Karya Tulis Ilmiah pada bulan Juni sampai Juli 2017.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoadmodjo, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani rawat jalan di TPP Rawat jalan Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta. Kunjungan pasien dewasa di TPP pada bulan Maret 2017 rata-rata per hari sebanyak 106, sehingga rata-rata per minggu adalah 636 orang.

## 2. Sampel

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian (Nursalam, 2008). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menurut Isaac dan Michael, dengan taraf kesalahan sebesar 5% adalah sebanyak 227.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Kasjono dan Yasril, 2009; Notoatmodjo, 2012; Nursalam, 2008). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien dewasa (21-60 tahun) yang datang ke TPP Puskesmas Gamping I Sleman
- b. Bersedia menjadi responden dengan menandatangani surat persetujuan menjadi responden
- c. Pasien bisa baca dan tulis
- d. Tidak kondisi kritis
- e. Pasien kooperatif

### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2012). Variabel pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan di TPP Rawat Jalan sebagai variabel dependen serta karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan) sebagai variabel independen.

### E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek (Nursalam, 2008). Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1. Jenis Kelamin	Perbedaan gender	Kuesioner	1. Laki-Laki 2. Perempuan	Nominal
2. Umur	Sampai ulang tahun terakhir	Kuesioner	1. 21-30 Tahun 2. 31-40 Tahun 3. 41-50 Tahun 4. 51-60 Tahun	Nominal
3. Pendidikan	Pendidikan Formal	Kuesioner	1. Tidak sekolah/SD 2. SMP/SMA 3. Pendidikan Tinggi	Ordinal
4. Pekerjaan	Kegiatan yang menghasilkan uang atau barang	Kuesioner	1. Peg. Negeri/TNI/POLRI 2. Peg. Swasta 3. Buruh 4. Tani 5. Lain-lain 6. Tidak bekerja	Nominal
5. Penghasilan	Penghasilan dibandingkan UMR per bulan	Kuesioner	1. ≤ R1.330.000 2. > Rp 1.330.000	Ordinal
6. Tingkat Kepuasan Pasien	Kondisi pencapaian rasa puas/senang pasien terhadap pelayanan yang diterimanya	Skala likert	1. Tidak puas (13-22) 2. Kurang puas (23-32) 3. Puas (33-42) 4. Sangat puas (43-52)	Ordinal

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner dan skala *likert*. Menurut Notoatmodjo (2012) kuesioner adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang sudah tersusun dengan baik dan sudah matang, yang bertujuan untuk memperoleh suatu data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Kuesioner yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien yaitu instrumen kepuasan milik Twiki (2016) yang dikembangkan oleh Puskesmas Banguntapan II dan dimodifikasi peneliti. Instrumen ini terdiri atas 13 pernyataan yang mengandung 12 unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan memberikan informasi petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Setiap komponen terdiri atas 1 pernyataan, kecuali kesopanan dan keramahan dibuat dalam dua pernyataan. Responden cukup memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

**Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien**

Variabel	Unsur	Nomor pernyataan		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
Kepuasan pasien	Prosedur pelayanan	1		1
	Persyaratan pelayanan	2		1
	Kejelasan petugas pelayanan		3	1
	Kedislipinan petugas pelayanan	4		1
	Tanggung jawab petugas pelayanan		5	1
	Kemampuan petugas pelayanan		6	1
	Kecepatan pelayanan	7		1
	Keadilan mendapatkan pelayanan		8	1
	Kesopanan Petugas	9		1
	Keramahan petugas	10		1
	Kepastian jadwal pelayanan	11		1
	Kenyamanan lingkungan		12	1
	Keamanan pelayanan	13		1
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian. Pengumpulan data diperoleh melalui data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer adalah yang diperoleh langsung penulis dari objek penelitian yaitu dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang terstruktur.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari data rumah sakit yang mendukung untuk penelitian seperti rekam medik pasien, register pasien, laporan ruangan, dan laporan tahunan rumah sakit. Pada penelitian ini tidak menggunakan data sekunder.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini kuesioner mengadopsi milik penelitian Twiki (2016) dengan hasil uji valid. Hasil dari uji validitas ini didapatkan 12 pernyataan yang valid dan 1 pernyataan tidak valid. Pernyataan yang tidak valid tersebut tetap diikutkan dalam penelitian karena tidak ada pernyataan yang lain sebagai perwakilan komponen pernyataan tersebut.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini kuesioner diuji reliabilitas bersamaan dengan uji validitas dalam penelitian Twiki (2016) dengan hasil analisis pada kuesioner tingkat kepuasan didapatkan hasil 0,735 yang berarti kuesioner reliabel atau dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah melalui suatu proses untuk memperoleh ringkasan data (jumlah, persentasi, dan sebagainya) menggunakan cara atau rumus tertentu (Sugiyono, 2011). Pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Edit Data (*editing*)

Data yang sudah ada diamati dengan mengoreksi kelengkapan dan kejelasan kuesioner. Peneliti melakukan *editing* pada kuesioner yang telah diisi agar tidak didapatkan kuesioner yang rusak atau kesalahan dalam pengisian.

#### b. Pemberian Skor (*scoring*)

Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pada penelitian ini menggunakan skala *likert* yang mengadopsi milik Twiki (2016), yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1 – 4).

Dimana setiap jawaban diberi bobot nilai untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*), dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Skor 4 bila jawaban “sangat setuju”
- 2) Skor 3 bila jawaban “setuju”
- 3) Skor 2 bila jawaban “tidak setuju”
- 4) Skor 1 bila jawaban “sangat tidak setuju”

Skor untuk pernyataan yang bersifat *negatife* (*unfavourable*) berlaku sebaliknya.

#### c. Pemberian Kode (*coding*)

Setelah diberi bobot nilai selanjutnya dibuat kategori kepuasan pasien berdasarkan bobot nilai, meliputi perhitungan sederhana sebagai berikut:

- 1) Menetapkan nilai tertinggi yaitu jumlah pernyataan dikalikan skor 4
- 2) Menetapkan nilai terendah yaitu jumlah pernyataan dikalikan skor 1
- 3) Menentukan *range*, dengan cara nilai tertinggi dikurangi nilai terendah

- 4) *Range* dibagi 4 kategori untuk lebar kelas (interval) dari kategori nilai yang akan dibuat, dengan klasifikasi nilai dan kategori variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan Pasien**

<b>Klasifikasi Nilai Skor</b>	<b>Kategori Tingkat Kepuasan Pasien</b>
13-22	Tidak Puas
23-32	Kurang Puas
33-42	Puas
43-52	Sangat Puas

## 2. Analisis Data

Analisis univariat yang dilakukan untuk menganalisis variabel-variabel yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi (Sumantri, 2011). Analisis univariat dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien dan karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

### I. Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2007) etika penelitian meliputi :

#### 1. Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan merupakan lembar penjelasan untuk menjadi responden yang diberikan sebelumnya. Jika responden setuju maka responden harus menandatangani, jika tidak bersedia tidak akan dipaksa.

#### 2. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Untuk menjamin kerahasiaan objek penelitian, maka dalam lembar persetujuan maupun dalam lembar kuesioner tidak mencantumkan nama dan identitas responden. Peneliti hanya mencantumkan inisial nama responden dan umur pada waktu pengambilan data dilakukan.



### 3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Semua informasi yang telah terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.

## **J. Pelaksanaan Penelitian**

### 1. Persiapan Penelitian

Tahap persiapan merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum penelitian, meliputi pengajuan judul, studi pendahuluan, penyusunan proposal, mempresentasikan proposal, melakukan revisi proposal.

### 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian untuk pengambilan data. Langkah-langkah pada tahap ini adalah:

- a. Meminta kesediaan pasien menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*
- b. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien)
- c. Melakukan pengolahan dan analisis data

### 3. Tahap Akhir Penelitian

Tahap akhir penelitian adalah melakukan penyelesaian dan menyusun laporan hasil penelitian, revisi laporan sesuai saran, dan koreksi pembimbing untuk mempersiapkan ujian.