

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dalam menguji hipotesis, teknik penelitian kuantitatif mengandalkan pola pikir positivisme dan instrumen penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Hasilnya kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik (Sugiyono, 2019). Penelitian *cross sectional* meneliti dinamika hubungan antara variabel risiko dan hasil dengan menggunakan metode pengamatan atau pengukuran variabel hanya sekali di waktu yang sama (Riyanto, 2019).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II yang beralamat di Jl. Wates KM 12, Argorejo, Sedayu, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55572.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai Mei tahun 2022.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Seluruh subjek yang akan digunakan pada saat penelitian serta memenuhi spesifikasi yang sudah ditentukan sebelumnya disebut populasi (Riyanto, 2019). Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul pada tahun 2021 sebanyak 37.435 pasien dengan rata-rata kunjungan per hari yaitu sebanyak 103 pasien.

2. Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili populasi (Riyanto, 2019). Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan di bagian pendaftaran Puskesmas Sedayu II Bantul pada tahun 2021 dengan rata-rata kunjungan per hari yaitu sebanyak 103 pasien. Menghitung sampel menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan :

- n = Jumlah elemen/ anggota sampel
- N = Jumlah elemen/ anggota populasi
- e = Error level pada penelitian 10%

Perhitungan Sampel :

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

$$n = \frac{103}{1 + 103 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{103}{1 + 103 (0,01)}$$

$$n = \frac{103}{1 + 1,03}$$

$$n = \frac{103}{2,03}$$

$$n = 50,73 = 51$$

Jadi, sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 51 responden.

a. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Sangat penting untuk menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebelum mendapatkan sampel untuk memastikan bahwa sampel tidak menyimpang dari populasi. Agar dipertimbangkan untuk dimasukkan, setiap anggota populasi

sampel harus memenuhi seperangkat kriteria inklusi. Populasi yang tidak dapat dijadikan sampel, maka kriteria eksklusinya ketat (Notoatmodjo, 2018). Berikut merupakan kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini :

- 1) Pasien umur 17-52 tahun.
- 2) Pasien bersedia menjadi responden serta mengisi kuesioner.

Berikut merupakan kriteria eksklusi yang digunakan dalam penelitian ini :

- 1) Pasien umur 17-52 tahun yang sedang sakit parah.
- 2) Pasien yang baru pertama kali berkunjung di Puskesmas Sedayu II Bantul.
- 3) Pasien tidak dapat membaca dan menulis.
- 4) Pasien lama tidak bersedia menjadi responden.

D. Variabel Penelitian

Peneliti menggunakan variabel untuk menggambarkan dan menganalisis sifat dan nilai, serta fitur dan nilai individu dan objek dalam studi mereka. Variabel-variabel ini adalah subjek penyelidikan sebelum kesimpulan diambil (Sugiyono, 2019). Variabel kepuasan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul digunakan dalam penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Variabel-variabel yang akan dieksplorasi untuk pengembangan instrumen memiliki definisi operasional, yang digunakan untuk memandu pengukuran dan pengamatan variabel-variabel tersebut di lapangan (Riyanto, 2019).

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pengalaman pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Kepuasan Pasien	Perasaan puas/tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.	Kuesioner	1. Kurang Puas skor (13-26) 2. Puas skor (27-39) 3. Sangat Puas skor (40-52)	Ordinal

Sumber: (Twiki, 2016)

Meliputi lima dimensi kepuasan yaitu :

- a. *Reliability* (Keandalan), kemampuan petugas pendaftaran yang akurat, serta bertanggung jawab.
- b. *Responsiveness* (Cepat Tanggap), kemampuan petugas pelayanan pendaftaran pasien dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
- c. *Empathy* (Kepedulian), kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan perhatian kepada pasien.
- d. *Assurance* (Jaminan), kemampuan petugas pendaftaran dalam bekerja sehingga pasien merasa aman dan nyaman.
- e. *Tangible* (Bukti Fisik), meliputi penampilan petugas yang rapi, fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas.

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner dan perlengkapan lainnya termasuk kertas dan pena. Kuesioner yaitu sarana untuk memperoleh informasi dari orang lain dengan menyuguhkan pernyataan secara tertulis kepada responden untuk diisikan jawaban (Sugiyono, 2019). Penelitian ini mengadopsi kuesioner dari penelitian Twiki (2016) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta” yang terdiri dari 13 butir pernyataan yang mengandung 5 unsur kualitas pelayanan yaitu *reability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, serta *tangible*.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner

No.	Dimensi	Favourable	Unfavourable	Jumlah
1.	<i>Reliability</i>	4,7,11		3
2.	<i>Responsiveness</i>	2	3	2
3.	<i>Empathy</i>	1,9		2
4.	<i>Assurance</i>	10	5,6,8	4
5.	<i>Tangible</i>		12,13	2
Total		7	6	13

Kisi-kisi kuesioner dalam penelitian (Twiki, 2016).

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling* dengan data primer diterima langsung dari objek penelitian melalui kuesioner. Menggunakan responden secara acak yang berada di wilayah tempat penelitian akan dilakukan, hal ini dikenal dengan istilah *accidental Sampling* (Notoatmodjo, 2018). Proses pengumpulan data ini yang pertama peneliti akan menjelaskan maksud dan tujuan serta menanyakan terlebih dahulu apakah pasien di pendaftaran rawat jalan tersebut bersedia menjadi responden atau tidak, jika pasien bersedia peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden, kemudian menjelaskan tata cara pengisiannya. Peneliti dibantu oleh satu orang mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menggambarkan benar atau tidaknya alat tersebut mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji validitas. Evaluasi keabsahan kuesioner dalam penelitian ini sebelumnya telah dilakukan terlebih dahulu pada penelitian Twiki (2016). Uji validitas dilakukan

kepada 10 responden dengan nilai $r_{tabel} = 0,684$ didapatkan sebanyak 13 pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Dalam hal alat ukur, reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan jumlah yang dapat dipercaya (Notoatmodjo, 2018). Berdasarkan penelitian Twiki (2016), skor reliabilitas kuesioner sebesar 0,735 menunjukkan bahwa kuesioner tersebut dapat dijadikan sebagai alat penelitian.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Tahapan dalam pengolahan data menurut Sugiarsi (2019), yaitu :

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Proses *editing* dalam penelitian ini yaitu memeriksa kelengkapan pengisian responden pada beberapa hal yang di ajukan (pertanyaan) dalam kuesioner tersebut.

b. Pemberian kode (*coding*)

Dalam pengkodean data, sebuah kode diberikan untuk setiap bagian data, bahkan jika semua datanya dari jenis yang sama.

c. *Scoring*

Menggunakan skala *Likert* untuk mengukur kepuasan pasien di lima dimensi ini. Skor diberikan untuk setiap respons positif (*favourable*) sebagai berikut :

- 1) Skor 4 Sangat Setuju (SS)
- 2) Skor 3 Setuju (S)
- 3) Skor 2 Tidak Setuju (TS)
- 4) Skor 1 Sangat Tidak Setuju (STS)

Pernyataan yang bersifat negatif (*unfavourable*) yaitu berlaku sebaliknya. Berikut merupakan klasifikasi jumlah skor dan kategori variabel kepuasan pasien.

Tabel 3.3 Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan

Skor	Kategori Tingkat Kepuasan Pasien
13-26	Kurang Puas
27-39	Puas
40-52	Sangat Puas

d. Tabulasi (*tabulating*)

Proses memasukkan data ke dalam tabel untuk dianalisis.

2. Analisis Data

Contoh analisis data adalah analisis univariat, yang digunakan untuk menjelaskan maupun mengkarakterisasi ciri-ciri masing-masing variabel penelitian secara terpisah (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat yang diperlukan untuk menentukan ciri dari masing-masing variabel dengan menggunakan persentase dari jumlah total observasi.

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

X = hasil presentase

F = frekuensi hasil pencapaian

N = total seluruh frekuensi

I. Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2017) dalam melakukan penelitian, untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis maka terdapat beberapa prinsip sebagai berikut :

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Lembar persetujuan menjelaskan penelitian yang akan dilakukan, tujuan, teknik penelitian, dan keuntungan yang diperoleh responden, bagi

pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian, mengisi serta menandatangani formulir persetujuan atas kehendak mereka sendiri.

2. Anonimitas (Tanpa Nama)

Privasi responden dilindungi oleh penggunaan anonimitas, yang menghilangkan nama lengkap mereka dan hanya inisial mereka.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti tidak akan membagikan informasi yang mereka peroleh agar responden merasa nyaman.

4. Sukarela

Tidak ada paksaan dalam bentuk apapun dari peneliti kepada responden, baik secara langsung maupun tidak langsung.

J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan

Terdapat beberapa hal yang perlu dipersiapkan dalam penyusunan KTI ini yaitu :

- a. Menentukan masalah penelitian.
- b. Melakukan pengajuan judul.
- c. Mengurus surat izin studi pendahuluan ke PPPM.
- d. Melaksanakan studi pendahuluan.
- e. Menyusun Proposal KTI Bab I sampai Bab III.
- f. Melakukan revisi Proposal.
- g. Menyusun Proposal KTI Bab I sampai Bab III.
- h. Melakukan pengecekan plagiarisme sebelum ujian Proposal.
- i. Melakukan ujian Proposal.
- j. Melakukan revisi setelah ujian Proposal.
- k. Menunggu persetujuan dari dosen penguji.
- l. Mengumpulkan Proposal KTI.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian dimulai dari ;

- a. Mengurus *Ethical Clearance*.

- b. Mengurus izin penelitian ke PPPM.
 - c. Mengurus surat izin penelitian ke Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.
 - d. Peneliti melakukan pengambilan data di Puskesmas Sedayu II Bantul pada tanggal 19-21 Mei tahun 2022 dengan dibantu oleh satu orang mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
 - e. Pada proses pengumpulan data, peneliti menjelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan dari penelitian tersebut.
 - f. Peneliti menanyakan kepada pasien di pendaftaran rawat jalan tersebut apakah pasien tersebut bersedia menjadi responden atau tidak, jika pasien bersedia peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang didalamnya terdapat permohonan dan persetujuan menjadi responden, kemudian menjelaskan tata cara pengisiannya.
3. Penyusunan laporan
- Penyusunan laporan dimulai dari :
- a. Peneliti melakukan olah data dan analisis data dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.
 - b. Melakukan penyusunan Bab IV sampai Bab V.
 - c. Melakukan revisi kepada dosen pembimbing.
 - d. Melakukan pengecekan plagiarisme sebelum ujian hasil.
 - e. Melaksanakan ujian hasil.
 - f. Melakukan revisi setelah ujian hasil.
 - g. Mengumpulan hasil laporan.