

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana penelitian deskriptif mengarahkan peneliti untuk menggambarkan atau menguraikan suatu keadaan yang dihasilkan selama penelitian dan disajikan dalam bentuk narasi (Notoatmodjo, 2014).

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

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Wates yang beralamat di jalan Tentara Pelajar Km. 1 No. 5, Area sawah, Beji, Wares, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – Juni tahun 2022.

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

##### 1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019) populasi merupakan suatu wilayah yang terdiri dari: objek atau Subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar pada masa pandemi *covid-19* di RSUD Wates periode triwulan pada bulan Oktober – Desember tahun 2021 dengan jumlah keseluruhan pasien tiga bulan yaitu di dapatkan hasil rata-rata 9.410 pasien.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan seluruh objek yang mewakili populasi yang nantinya akan di teliti (Notoatmodjo, 2014). Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RSUD Wates yang

mendapatkan pelayanan dibagian pendaftaran dengan jumlah sampel 99 responden. Menghitung jumlah sampel di RSUD Wates menggunakan rumus Slovin dengan jumlah keseluruhan populasi yang di dapatkan dari jumlah rata-rata pasien yang mendaftar di RSUD Wates periode triwulan pada bulan Oktober – Desember tahun 2021. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan cara mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu di rumah sakit kemudian di sesuaikan dengan konteks penelitian. mempertimbangkan terlebih dahulu sampel yang akan diambil. Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang akan diteliti

N = Jumlah keseluruhan populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan atau derajat kesalahan(10%)

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

$$n = \frac{9.410}{1 + 9.410 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{9.410}{1 + 94,1}$$

$$n = \frac{9.410}{95,1}$$

$$n = 98,94$$

$$n = 99$$

Adapun kreteria inklusi dan eksklusi yang dijadikan sebagai subjek penelitian ini yaitu:

a. Kriteria Inklusi:

- 1) Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

2) Pasien rawat jalan yang menerima pelayanan pendaftaran secara langsung di RSUD Wates.

b. Kriteria Eksklusi:

1) Pasien rawat inap di RSUD Wates.

2) Pasien yang mendaftar secara *online* di RSUD Wates.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dalam masa pandemi *covid-19*.

#### E. Definisi Operasional

Definisi operasional ini akan menjelaskan definisi variabel yang akan digunakan oleh penulis pada karya tulis ilmiah ini.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Palayanan dibagian Pendaftaran Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19	Tingkat kepuasan yaitu perasaan yang diterima oleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dibagian pendaftaran. Pandemi <i>covid-19</i> membuat perubahan yang sangat besar pada alur pendaftaran pasien rawat jalan. <i>Covid-19</i> adalah virus yang menyebar dari satu orang ke orang lainnya.	Kuesioner	Sangat Puas (76-100%), Puas (56-75%), dan Tidak Puas (<56%) menurut (Nursalam, 2013)	Ordinal
2.	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi.		Sangat Puas (76-100%), Puas (56-75%), dan Tidak Puas (<56%) menurut (Nursalam, 2013)	Ordinal
3.	<i>Reliability</i> (keandalan)	kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.		Sangat Puas (76-100%), Puas (56-75%), dan Tidak Puas (<56%)	Ordinal

			menurut (Nursalam, 2013)	
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	Jaminan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.	Sangat Puas (76-100%), Puas (56-75%), dan Tidak Puas (<56%) menurut (Nursalam, 2013)	Ordinal
5.	<i>Emphaty</i> (empati)	Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan	Sangat Puas (76-100%), Puas (56-75%), dan Tidak Puas (<56%) menurut (Nursalam, 2013)	Ordinal

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat Pengumpulan Data

Alat yang akan digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

#### a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan memberikan responden daftar pernyataan tertulis untuk di jawab sesuai dengan pelayanan yang diterimanya. Pada penelitian ini kuesioner di sebarakan secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah adopsi dari penelitian Achmad dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rwat Jalan di RSUD Tangerang Selatan Tahun 2013 sebagai acuan dalam pengumpulan data dan instrument ini terdiri dari 6 pertanyaan valid yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya.

b. Alat tulis

Alat tulis yang digunakan pada penelitian ini adalah pulpen dan buku untuk menulis apa saja data yang diperoleh saat penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari objek dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Kemudian data dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

**G. Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data**

1. Metode Pengolahan Data

Ada beberapa pengolahan data (Notoatmodjo, 2015) yaitu:

a. Edit (*editing*)

Peneliti mengedit kuesioner yang telah diisi oleh subjek penelitian sehingga tidak didapatkan kelengkapan dalam pengisian kuesioner.

b. Pemberian Skor (*scoring*)

Pemberian skor pada kuesioner yang telah dipilih oleh objek penelitian. Variabel yang digunakan pada tingkatan kepuasan pasien dengan skala likert, sehingga pasien dapat menjawab dengan berbagai ukuran sesuai dengan pelayanan yang didapatkan (1-4).

1) Setiap pernyataan yang bersifat positif (*favourable*) diberi skor sebagai berikut:

- a) Tidak Setuju (TS) = Skor 1
- b) Kurang Setuju (KS) = Skor 2
- c) Setuju (S) = Skor 3
- d) Sangat Setuju (SS) = 4

2) Sebaliknya jika setiap pernyataan yang bersifat negatif (*unfavourable*) diberi skor sebagai berikut:

- a) Sangat Setuju (ST) = Skor 1

- b) Setuju (S) = Skor 2
- c) Kurang Setuju (KS) = Skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) = Skor 4

Keseluruhan hasil dijumlahkan, kemudian menurut (Nursalam, 2013) dikelompokkan menjadi :

Sangat Puas (76-100%), Puas (56-75%), dan Tidak Puas (<56%)

c. *Coding*

Setelah dilakukan proses editing dan pemberi skor, data yang didapatkan kemudian dilakukan pengkodean, yaitu mengubah data yang berbentuk kalimat atau huruf menjadi numerik atau angka.

d. *Entry data*

Setelah data diberi kode, langkah selanjutnya adalah memasukkan data. Dalam penelitian ini, hasil kode dimasukkan kedalam program komputer atau perangkat lunak untuk diolah dengan program *Microsoft Excel*.

2. Analisis Data

Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan bagaimana karakteristik dari setiap variabel yang akan di analisis atau di teliti menggunakan presentase. Misalnya seperti distribusi frekuensi responden yang berdasarkan pada umur, jenis kelamin, pekerjaan dan sebagainya (Notoatmodjo, 2012). Semua informasi yang telah didapatkan dari responden dijamin kerahasiannya oleh peniti, sehingga responden merasa tidak takut saat menyampaikan informasi dan responden dapat memberikan informasi yang sebenarnya.

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

Keterangan:

X = Hasil Presentase

F = Frekuensi jawaban responden

n = Jumlah sampel

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur seberapa akurat suatu pernyataan dalam kuesioner yang akan disampaikan kepada responden (Prayitno, 2018). Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah mengadopsi kuesioner yang sudah di uji validitasnya pada penelitian Achmad (2013). Dengan judul gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan. Hasil uji terhadap 20 responden, nilai  $r$  tabel = 0,443. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  dihitung dengan  $r$  tabel. Validitas pertanyaan pada dimensi bukti fisik  $r_{hitung}$  0,708, dimensi kehandalan  $r_{hitung}$  0,670, dimensi daya tanggap  $r_{hitung}$  0,616, dimensi jaminan  $r_{hitung}$  0,647 dan dimensi empati 0,767. Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan terkait indikator kepuasan pasien didapatkan 6 pertanyaan yang valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menjelaskan sejauh mana alat suatu alat pengukur yang digunakan bisa dipercaya dan dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini uji reliabilitas telah dilakukan pada penelitian Achmad (2013), dengan menggunakan rumus *cronbach alpha*. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika  $\alpha > 0,60$ . Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap indikator kepuasan pasien diperoleh hasil sebesar 0,948 yang artinya kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau bisa digunakan sebagai instrument penelitian.

## I. Etika Penelitian

Etika penelitian adalah pedoman etik yang digunakan pada setiap kegiatan penelitian yang melibatkan peneliti dan pihak yang akan diteliti serta suatu masyarakat yang akan mendapatkan dampak dari hasil penelitian yang akan dilakukan.

### 1. Persetujuan

Persetujuan penelitian ini menjelaskan bagaimana tujuan, manfaat, dan prosedur apa saja yang harus dilakukan pada saat akan melakukan penelitian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu akan memberikan lembar persetujuan kepada responden yang akan diteliti, peneliti tidak akan memaksa jika responden tidak bersedia untuk diteliti dan peneliti akan menghormati keputusan responden. Responden diberikan kebebasan untuk ikut serta atau menolak untuk diteliti.

### 2. Tanpa nama

Nama pada subjek penelitian ini tidak akan dicantumkan oleh peneliti, tetapi peneliti hanya memberikan kode agar privasi responden tetap terjaga.

### 3. Kerahasiaan

Data yang didapatkan oleh peneliti dari responden akan dijamin kerahasiannya karena peneliti tidak menyebutkan nama subjek penelitian tetapi peneliti hanya akan mengungkapkan data yang didapat dari responden.

## **J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah**

### 1. Tahap Persiapan

Persiapan adalah tahapan yang harus dilaksanakan sebelum memulai suatu penelitian. Adapun beberapa persiapan yang harus dilakukan diantaranya dengan menentukan permasalahan penelitian kemudian peneliti menyusun sebuah proposal. Selanjutnya meminta persetujuan dari pembimbing, koordinator Karya Tulis Ilmiah, dan keprodi. Jika sudah disetujui peneliti akan meminta surat permohonan izin studi pendahuluan dari Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, setelah itu peneliti mengajukan surat penelitian kemudian diberikan kepada Dinkes Kulon Progo dan pihak RSUD Wates diunit diklat

## 2. Tahap Pelaksanaan

Sebelum melakukan pengambilan data ada beberapa langkah pelaksanaan yang harus dilakukan yaitu:

- a. Peneliti harus mampu menjelaskan apa maksud dan tujuan dari kuesioner yang akan diberikan kepada pasien.
- b. Informed consent harus disediakan oleh peneliti jika pasien setuju untuk menjadi responden.
- c. Pada saat pasien mengisi kuesioner yang telah diberikan oleh peneliti, maka pengisiannya harus disesuaikan dengan petunjuk yang telah tertera dilembar kuesioner.

## 3. Tahap Akhir

Tahap akhir yang akan dilakukan peneliti adalah penyusunan laporan yaitu peneliti harus menyelesaikan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan, kemudian revisi laporan sesuai koreksi dan saran dari pembimbing agar dapat mempersiapkan ujian hasil penelitian.