

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif, peneliti diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo, 2014).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur Jalan Manggis No. 6 Gempol, Condong Catur, Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli- September 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2014). Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan dengan kriteria inklusi:

- a. Pasien dewasa dengan umur 21-60 tahun.
- b. Pasien bisa baca dan tulis.
- c. Bersedia menjadi responden.

Kunjungan per hari selama bulan Maret 2018 :

$$\frac{12680}{31} = 409$$

Batasan umur 21- 60 tahun sebanyak 60% sehingga populasi yaitu:

$$\frac{60}{100} \times 409 = 245$$

2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2014). Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur. Menghitung jumlah sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* ini dilakukan dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Menghitung jumlah sampel di Rumah Sakit Condong Catur menggunakan rumus Slovin .

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = batas toleransi kesalahan 10%

Perhitungan sampel penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{245}{1 + 245 (0,1^2)} \\ &= \frac{245}{1 + 2,45} \\ &= \frac{245}{3,45} \\ &= 71 \end{aligned}$$

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 71.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2014). Variabel pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2014). Definisi operasional penting dan diperlukan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data (variabel) itu konsisten.

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat mutu yang sesuai dengan apa yang diterima atau dirasakan oleh pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur berupa rasa puas dan sangat tidak puas.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Kepuasan Pasien	Perasaan puas/tidak puas pasien terhadap pelayanan di loket pendafrtran	Angket	Kuesioner	1. Tidak Puas (13-22) 2. Kurang Puas (23-32) 3. Puas (33-42) 4. Sangat Puas (43-52)	Ordinal

Meliputi lima dimensi yaitu :

- a. *Responsiveness* (Ketanggapan) meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta tidak membedakan pasien.

- b. *Reliability* (Keandalan) meliputi kemampuan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
- c. *Assurance* (Jaminan) meliputi kemampuan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.
- d. *Empathy* (Kepedulian) meliputi kemampuan petugas dalam hubungan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik) meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah data yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2011). Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner dan alat tulis seperti kertas dan bolpoint. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden (dalam hal angket) dan interview (dalam wawancara) tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu (Notoatmodjo, 2014).

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner

No	Dimensi	Favourable	Unfavourable	Jumlah
1	<i>Responsiveness</i>	7	3	2
2	<i>Reliabilty</i>	11	8	2
3	<i>Assurance</i>	4,9	6	3
4	<i>Emphaty</i>	10	5	2
5	<i>Tangibles</i>	1, 2	12,13	4
	Total	7	6	13

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh secara primer yaitu:

- a. Data yang diperoleh langsung penulis dari objek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber yang dicari.
- b. Peneliti dibantu oleh 4 orang mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

G. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2015). Dalam penelitian ini kuesioner telah dilakukan uji validitas dalam penelitian Twiki (2016). Hasil uji terhadap 10 responden dengan nilai $r_{\text{tabel}} = 0,684$. Hasil dari uji validitas didapatkan 13 pernyataan valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2015). Uji reliabilitas kuesioner digunakan rumus *cronbach alpha*. Dinyatakan reliabel apabila $\alpha > 0,60$. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian Twiki (2016) didapatkan hasil 0,735 yang berarti kuesioner reliabel atau dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data mempunyai beberapa langkah (Notoatmodjo, 2015) di antaranya:

a. Edit (*editing*)

Peneliti melakukan editing pada kuesioner yang telah diisi oleh subjek penelitian agar tidak didapatkan kelengkapan kuesioner dalam pengisian.

b. Pemberian Skor (*scoring*)

Memberi skor terhadap kuesioner yang diisi oleh objek penelitian. Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi menggunakan skala *likert*, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tindakan (1-4).

- 1) Di mana setiap jawaban diberi skor untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*), dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Sangat Setuju (ST) = Skor 4
 - b) Setuju (S) = Skor 3
 - c) Tidak Setuju (TS) = Skor 2
 - d) Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1
- 2) Skor untuk pernyataan yang bersifat negatif (*unfavourable*), dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 4
 - b) Tidak Setuju (TS) = Skor 3
 - c) Setuju (S) = Skor 2
 - d) Sangat Setuju (ST) = Skor 1

Klasifikasi nilai dan kategori variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan masing-masing dimensi sebagai berikut:

Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai dan Kategori

Klasifikasi Nilai	Kategori Tingkat Kepuasan
13-22	Tidak Puas
23-32	Kurang Puas
33-42	Puas
43-52	Sangat Puas

c. *Coding*

Setelah semua kuesioner diedit dan diskoring, selanjutnya dilakukan pengodean atau *coding*, yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau data bilangan.

2. Analisis Data

Analisis Univariat (analisis deskriptif) bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dan Analisis deskriptif menggunakan persentase. Semua informasi yang dikumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.

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

Keterangan:

- X = hasil persentase
- F = frekuensi hasil pencapaian
- N = total seluruh observasi

I. Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini meliputi:

1. Sukarela
Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan kepada calon responden.
2. *Informed Consent*
Jika informan setuju maka peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditanda tangani dan diberikan kuesioner.
3. Tanpa nama (*Anonimitas*)
Peneliti tidak mencantumkan nama dan identitas responden namun hanya mencantumkan inisial nama responden dan umur pada waktu pengambilan data dilakukan.
4. Kerahasiaan (*Confidentiality*)
Semua informasi yang dikumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.

J. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan Penelitian

Tahap persiapan dalam penelitian ini adalah mempersiapkan semua prosedur yang harus dilakukan untuk melakukan penelitian yaitu dari mulai judul yang akan diajukan, penyusunan penelitian sampai dengan perijinan.

Tahap persiapan dalam mengajukan proposal penelitian meliputi:

- a. Konsultasi dengan pembimbing untuk menentukan langkah-langkah dalam penyusunan proposal penelitian, setelah mendapatkan persetujuan dari pembimbing, koordinator KTI, dan pusat penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PPPM) langsung ke tingkat selanjutnya.
- b. Studi pustaka untuk menentukan acuan penelitian yang bersumber dari buku, jurnal, dan internet.
- c. Mengajukan studi pendahuluan dan surat pengajuan isi studi penelitian yang akan dilaksanakan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.
- d. Menyusun proposal penelitian.
- e. Setelah selesai menyusun kemudian konsultasi dengan dosen pembimbing, setelah mendapat persetujuan mengikuti seminar usulan penelitian yaitu mempresentasikan usulan penelitian.
- f. Memperbaiki usulan penelitian kemudian mengurus surat izin penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Agustus 2018. Pelaksanaan langkah-langkah pada tahap ini adalah:

- a. Pasien datang ke pendaftaran rawat jalan mengambil nomor antrian, kemudian menunggu panggilan nomor antrian
- b. Nomor antrian pasien dipanggil kemudian mendaftar dan petugas mengecek kembali berkas-berkas pasien
- c. Apabila pasien baru mengisi lembar pasien baru
- d. Setelah mendaftar kemudian pasien menunggu di poliklinik untuk pemeriksaan

- e. Selama pasien menunggu, ditanya untuk ketersediaan pasien menjadi responden, jika bersedia maka menandatangani *informed consent*
- f. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien) dengan jumlah 71 responden
- g. Melakukan pengolahan kuesioner dan analisis data.

3. Tahap Akhir Penelitian

Tahap akhir penelitian adalah melakukan penyelesaian dan menyusun laporan hasil penelitian, revisi sesuai saran dan koreksi pembimbing untuk mempersiapkan ujian. Peneliti kemudian membuat janji dengan penguji untuk melakukan ujian hasil penelitian serta perbaikan dan pengumpulan KTI.