

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menjelaskan atau mendeskripsikan data dari hasil angket tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta dan menghitung tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan.

##### 2. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2014).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di tempat pendaftaran pasien (TPP) Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta pada bulan Agustus 2018.

#### **C. Populasi dan Sempel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2014). Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien TPP Puskesmas Gamping II Sleman dengan batasan umur 21-50 tahun

Kunjungan pasien selama bulan Agustus 2018 yaitu 853 pasien kurun waktu kunjungan per minggu

Batasan umur 21-50 tahun menurut data di puskesmas sebanyak 60% sehingga populasi yaitu:

$$\frac{60}{100} \times 853 = 511$$

## 2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2014). 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:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{511}{1 + 511(0,1^2)} \\ &= \frac{511}{1 + 5,11} \\ &= \frac{5,11}{6,11} \end{aligned}$$

$$= 83$$

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel, kriteria eksklusi adalah ciri ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2014).

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Pasien dewasa dengan umur 21-50 tahun
- b. Pasien bisa baca dan tulis.
- c. Bersedia menjadi responden.

- a. Pasien dengan umur lebih dari >50 tahun atau kurang dari <21 tahun
- b. Pasien tidak bias baca dan tulis
- c. Pasien baru yang berobat di TPP
- d. Tidak bersedia menjadi responden

Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, Pengambilan sampel secara *accidental sampling* menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi ini dilakukan dengan cara mengambil responden yang kebetulan datang ke TPP Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta Tahun 2018.

#### **D. Variabel penelitian**

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau alat ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2014). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel kepuasan pasien.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional yaitu uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2014). Definisi operasional dalam penelitian ini diperlukan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data bisa konsisten.

**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 pendaftaran	Angket	Kuesioner	1. Tidak puas (skor 13-36) 2. Puas (skor 37-52)	Ordinal
2.	Jenis Kelamin	Perbedaan gender	Angket	Kuesioner	1. Laki-Laki 2. Perempuan	Nominal
3.	Umur	Sampai ulang tahun terakhir	Angket	Kuesioner	1. 21-30 Tahun 2. 31-40 Tahun 3. 41-50 Tahun	Nominal
4.	Pendidikan	Pendidikan Formal	Angket	Kuesioner	1. Tidak sekolah 2. SD 3. SMP 4. SMA 5. Perguruan Tinggi	Ordinal
5.	Pekerjaan	Kegiatan yang menghasilkan uang atau barang	Angket	Kuesioner	1. PNS/TNI 2. Peg.Swasta 3. Buruh 4. Tani 5. Tidak bekerja	Nominal

### F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

#### 1. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner dan alat tulis seperti kertas dan bolpoin. Kuesioner adalah daftar pertanyaan/ Pernyataan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, di mana 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	Unfavourabel	Jumlah
1.	<i>Reliability</i>	4,11	2	3
2.	<i>Responsiveness</i>	8,13	3,9	4
3.	<i>Empathy</i>	12	7	2
4.	<i>Assurance</i>	10	6	2
5.	<i>Tangibles</i>	1	5	2
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument angket atau kuesioner yang terdiri dari 13 pernyataan dengan menggunakan skala likert berdasarkan lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Lima Dimensi Mutu Kepuasan Pasien**

No	Dimensi	Unsur
1.	<i>Reliability</i>	Petugas melayani dengan cepat (4 ) Petugas teliti dalam melakukan pendaftaran (11)
2.	<i>Responsiveness</i>	Petugas selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan (8) Petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi (13) Petugas kurang tanggap apabila ada keluhan dari pasien (3)
3.	<i>Empathy</i>	Petugas tidak memberikan informasi peayan yang akan diberikan kepada pasien secara jelas (9) Petugas adil dalam memberikan pelayanan (12) Petugas tidak selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien (7)
4.	<i>Assurance</i>	Petugas tidak memberikan penjelasan pada saat pasien menunggu terlalu lama (10) Petugas kurang dapat dipercaya (6)
5.	<i>Tangibles</i>	Petugas selalu berpenampilan rapi (1) Ruang tunggu pendaftaran kurang bersih (5)

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh secara primer yaitu:

- a. Data yang diperoleh langsung penulis dari objek penelitian dengan menggunakan kuesioner.
- b. Data diperoleh dari pasien yang mendaftar di TPP terlebih dahulu menanyakan usia batasan 21-50 tahun.
- c. Peneliti dibantu oleh 3 orang mahasiswa Rekam Medis dan informasi kesehatan.
- d. Tahap akhir pengumpulan data yaitu sampai memenuhi jumlah sampel sebanyak yaitu 83.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2014). Uji validitas dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta terhadap 10 orang pasien. Rumus uji validitas yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$R = \frac{N (EXY) (EXEY)}{VI(NEX - EX)(NEX - EY)}$$

Keterangan:

X = Jumlah Data (Responden)

Y = Skor Total (Jawaban Responden)

XY= Jumlah data dikali skor total

Pernyataan dikatakan valid jika r hitung > r tabel.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2014). Rumus uji reliabilitas yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

Keterangan:

$\Gamma_2$  = Reliabilitas instrumen

$$r_2 = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum a_1^2}{a_1^2} \right]$$

K = banyaknya butir pernyataan dan banyaknya

soal  $\sum a_1^2$  = Jumlah varian butir

$a_1^2$  = Varian total

Pada penelitian Juliesty leornell agatha manarap (2017), sebesar 0,815 yang dinyatakan reliabel.

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode pengolahan data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah melalui suatu proses untuk memperoleh ringkasan data (jumlah frekuensi, persentasi, dan sebagainya) menggunakan cara atau rumus tertentu (Sugiyono, 2015).

Pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut :

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

Data yang sudah ada diamati dengan memperhatikan kelengkapan dan kejelasan pengisian kuesioner.

#### b. Pemberian skor

Tingkat kepuasan pasien berdasar lima dimensi kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala *Likert*, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkat (1-4) di mana setiap jawaban diberi bobot skor untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*), dengan ketentuan 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)

Untuk pernyataan yang bersifat negatif (*unfavourable*) berlaku sebaliknya berdasarkan perhitungan ini, klasifikasi jumlah skor dan

kategori variabel tingkat kepuasan pasien adalah skor 33-52 menyatakan puas, kemudian klasifikasi skor 13-32 tidak puas.

**Tabel 3.4 Klasifikasi Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan Pasien**

Klasifikasi Skor	Kategori Tingkat Kepuasan Pasien
33-52	Puas
13-32	Tidak 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. Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini hanya univariat, yaitu mendeskripsikan hasil setiap variabel

**I. Etika Penelitian**

1. Sukarela

Penelitian ini bersifat sukarela tidak ada unsur paksaan baik secara langsung ataupun tidak langsung dari peneliti kepada responden.

2. *Informed Consent*

Maksud dan tujuan penelitian dijelaskan sebelum melakukan penelitian, jika responden setuju maka peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani

3. *Anonimitas* (Tanpa Nama)

Penelitian tidak perlu mencantumkan nama objek penelitian, namun hanya diberi simbol atau kode guna menjadi privasi responden.

4. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan data yang didapatkan dari responden dijamin oleh peneliti termasuk dalam forum ilmiah atau pengembangan item baru. Peneliti hanya mengungkapkan data yang didapatkan tanpa menyebut unsur nama asli subyek penelitiannya.



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

### **1. Perencanaan**

Persiapan yang dilakukan dalam pembuatan karya tulis ilmiah dimulai dari studi pendahuluan, lalu dilanjutkan dengan penyusunan proposal serta pengurusan ijin penelitian.

### **2. Pelaksanaan**

Pengambilan data dilakukan dalam kurun waktu Agustus .

### **3. Penyusunan laporan**

Penyusunan laporan dimulai dari olah data lalu dilanjutkan dengan analisis data dalam kurun waktu Juli-September.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA