

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu dengan apa adanya (Dantes, 2012). Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2012). Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan *Cross Sectional* atau potong silang. Dalam penelitian *Cross Sectional*, variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan dalam waktu bersamaan (Notoatmodjo, 2012). Rancangan dalam penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

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

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Wates Kulon progo yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar Km 1 No. 5, Wates, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55611.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2018

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

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada bulan April 2018 berjumlah 4993 pasien.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian (Notoatmodjo, 2012). Penggunaan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM di RSUD

Wates Kulon Progo. Menghitung sampel dari suatu populasi menggunakan teknik Slovin (Siregar, 2013):

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

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

E = perkiraan tingkat kesalahan pada penelitian ini yaitu 10%

Perhitungan sampel yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{4993}{1+4993(0,1^2)} \\ &= \frac{4993}{50,93} \\ &= 98 \text{ pasien} \end{aligned}$$

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan suatu konsep yang bisa diukur dan memiliki variasi nilai (Sudjarwo dan Baswori, 2009). Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dinamis. Variabel dinamis merupakan suatu variabel yang bisa diubah keberadaannya ataupun karakteristiknya. Variabel ini memungkinkan untuk dilakukan manipulasi maupun diubah sesuai dengan tujuan yang dikehendaki oleh peneliti. Perubahan tersebut bisa berupa peningkatan ataupun penurunan. Variabel dinamis dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan.

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

Definisi operasional yaitu uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala pengukuran
1.	Kepuasan pasien	Perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan. Dimensi kepuasan: a. Keandalan ( <i>reliability</i> ) b. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) c. Jaminan ( <i>assurance</i> ) d. Empati ( <i>empathy</i> ) e. Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	Kuesioner	Ordinal

#### F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

##### 1. Alat pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2010) teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

##### a. Kuesioner (angket)

Menurut Notoatmodjo (2012) kuesioner merupakan 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 dalam penelitian ini mengadopsi dari Hardjo (2014). Kuesioner yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terdiri atas 22 pernyataan yang mengandung unsur kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan 20 responden. Responden cukup memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

##### b. Skala *likert*

Menurut Sugiyono (2017) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial dalam penelitian telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi

indikator variabel dan kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban pada item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju diberi skor 5
- 2) Setuju diberi skor 4
- 3) Ragu-ragu diberi skor 3
- 4) Tidak Setuju diberi skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

## 2. Metode pengumpulan data

### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2012). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan APM di RSUD Wates Kulon Progo. Pengisian kuesioner dilakukan secara sukarela tanpa adanya paksaan dari peneliti. Kuesioner diisi sesuai dengan petunjuk pengisian yang tertera pada kuesioner. Kemudian data dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berupa data dokumentasi atau data laporan yang sudah tersedia (Azwar, 2012). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kepustakaan, data jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM, dan karya tulis ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

### 1. Validitas (*validity*)

Validitas (*validity*) merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmojo, 2012). Dalam penelitian ini kuesioner telah dilakukan uji validitas dalam penelitian Hardjo (2014). Hasil uji dengan menggunakan 20 responden  $\alpha = 0,05$  nilai  $r_{tabel} = 0,443$ . Validitas pertanyaan pada dimensi bukti fisik rentang nilai  $r_{hitung}$  0,457-0,749, dimensi keandalan  $r_{hitung}$  0,577-0,725, dimensi daya tanggap  $r_{hitung}$  0,680-0,717, dimensi jaminan  $r_{hitung}$  0,604-0,677 dan dimensi empati  $r_{hitung}$  0,601-0,681.

### 2. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas (*reliability*) merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Notoatmojo, 2012). Uji reliabilitas kuesioner digunakan rumus koefisien reliabilitas *cronbach alpha*. Menurut Suharsimi (2013) instrumen dinyatakan reliabel apabila  $\alpha > 0,60$ . Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian Hardjo (2014) didapatkan nilai *croabach's alpha* tingkat kepuasan sebesar 0,762. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga kuesioner dikatakan reliabel.

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan setelah data terkumpul. Pengolahan data menurut (Notoatmojo, 2014) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. *Editing*

Merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini akan melakukan pengecekan ulang pada hasil kuesioner untuk memastikan bahwa semua kuesioner telah terisi, relevan, dan dapat dibaca dengan baik.

#### b. *Coding*

Merupakan kegiatan mengubah data ke dalam kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Dalam penelitian ini setiap jawaban

responden diberi kode, pemberian kode dilakukan untuk menyederhanakan data yang diperoleh.

c. *Entry data*

Setelah data dikoding maka langkah selanjutnya melakukan *entry data* atau memasukan data. Dalam penelitian ini hasil kode dimasukan kedalam program atau *software* komputer untuk diolah dengan program *Microsoft Excel*.

d. *Cleaning*

Apabila semua data setiap sumber data atau responden selesai dimasukan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya. Kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam peneltian ini yaitu:

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap karakteristik variabel. Pada umumnya dalam analisis ini menghasilkan bentuk distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmojo, 2014).

Menurut Sugiyono (2012) data yang didapat dari pengumpulan data dengan skala *likert* dapat dianalisis dengan menghitung tingkat persetujuan reponden. Sebelum menghitung tingkat persetujuan responden perlu diketahui kriterium atau skor ideal. Rumus untuk menghitung kriterium maupun persetujuan responden sebagai berikut:

- a.  $\text{Kriterium} = \text{nilai maksimal item pertanyaan} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$
- b.  $\text{Tingkat persetujuan} = (\text{skor total yang didapat/kriterium}) \times 100\%$

Hasil jawaban responden yang merupakan skor untuk setiap item yang diperoleh dari jumlah nilai setiap item pertanyaan merupakan akumulatif jawaban dari 98 responden, selanjutnya dikelompokkan dengan kriteria penilaian menggunakan rentang skor ideal sebagai berikut:

Dengan jumlah pertanyaan = 22, nilai skala pengukuran terbesar = 5, sedangkan skala pengukuran terkecil = 1.

Nilai tertinggi  $22 \times 5 = 110$

Nilai terendah  $22 \times 1 = 22$

Lalu kelas interval sebesar  $((110-22)/5) = 17,6$  maka penulis menentukan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai 92,4-110% : Sangat Puas
- 2) Nilai 74,8-92,4% : Puas
- 3) Nilai 57,2-74,8% : Cukup Puas
- 4) Nilai 39,6-57,2% : Kurang Puas
- 5) Nilai 22-39,6% : Tidak Puas

Setelah persentase tingkat kepuasan pengguna diketahui, langkah selanjutnya adalah menggambarkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengguna menurut setiap skala *likertnya* menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*.

### I. Etika Penelitian

Etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antar pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut. Etika penelitian ini mencakup juga perilaku peneliti atau perlakuan peneliti terhadap subjek penelitian serta suatu yang dihasilkan oleh peneliti bagi masyarakat (Notoatmojo, 2014).

#### 1. Sukarela

Penelitian yang dilakukan bersifat sukarela tanpa unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung oleh peneliti kepada calon responden.

#### 2. Persetujuan

Persetujuan yaitu maksud dan tujuan peneliti akan dijelaskan sebelum melakukan penelitian. Apabila responden setuju maka peneliti akan memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani.

3. Tanpa nama

Peneliti tidak mencantumkan nama subjek penelitian, namun hanya diberi kode guna menjaga privasi responden.

4. Kerahasiaan

Kerahasiaan data dapat diperoleh dari responden dijamin oleh peneliti. Peneliti hanya akan mengungkapkan data yang didapat tanpa menyebut nama asli subjek penelitiannya.

### **J. Pelaksanaan Penelitian**

1. Persiapan penelitian

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

2. Pelaksanaan penelitian

Pelaksanaan penelitian pada saat mengambil data. Langkah-langkah pada tahap ini adalah:

- a. Menjelaskan maksud dan tujuan peneliti memberikan kuesioner kepada pasien.
- b. Jika pasien menyetujui menjadi responden maka peneliti memberikan *informed consent*.
- c. Pengisian kuesioner oleh pasien sesuai petunjuk yang tertera pada kuesioner.
- d. Pengumpulan dan pengolahan data dari kuesioner.

3. Penyusunan laporan penelitian

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