

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Karya Ilmiah**

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif untuk menghasilkan suatu fenomena atau gambaran tentang kondisi objektif (Notoatmodjo, 2018). Rancangan ini menggunakan *cross sectional* yang bertujuan untuk melakukan observasi terhadap topik penelitian untuk mendapatkan gambaran sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini berfokus pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan kesehatan di klinik umum Puskesmas Ngaglik II.

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

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Puskesmas Ngaglik II diruang klinik umum yang beralamat di Jl. Palagan Tentara Pelajar, Gondong, Donoharjo, Kec. Pakem, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga Juni 2023

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

##### 1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai tempat spekulasi terdiri dari objek/ subjek yang menampilkan kualitas diidentifikasi oleh penelitian. Bisa dikatakan bahwa populasinya bukan hanya orang-orang, tetapi barang-barang biasa lainnya (Sugiyono, 2016) Dari hasil studi pendahuluan didapatkan populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung pada pelayanan klinik umum dengan rata rata setiap harinya berjumlah 120 pasien.

##### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan populasi yang dimilikinya (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan sampel adalah *accidental*

*sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan sampel dilakukan dengan memilih responden yang secara kebetulan ada dan bersedia dijadikan sampel penelitian (Notoatmodjo, 2018).

Rumus *Slovin* yaitu:

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

Keterangan:

n = anggota sampel

N = anggota populasi

e = presentase kesalahan yang bisa ditoleransi

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{120}{1 + 120 (0.1)^2} \\ &= 54 \text{ responden} \end{aligned}$$

Maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 responden

Kriteria inklusi penelitian yaitu:

- a. Pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Ngaglik II
- b. Pasien yang berumur 17 tahun keatas
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden tanpa adanya paksaan.

Kriteria eksklusi penelitian yaitu:

- a. Keluarga yang mengantarkan pasien berobat
- b. Orang yang datang berkunjung namun tidak berobat

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

Variabel penelitian adalah karakteristik orang, objek, atau aktivitas yang dipilih peneliti untuk dijadikan kesimpulan (Sugiyono, 2016). Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien yang dilihat dari lima dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empaty, dan Assurance*.

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

Dalam definisi operasional, variabel didefinisikan sebagai karakteristik dapat diamati secara operasional. Definisi operasional berguna untuk memandu dan mengembangkan pengukuran atau pengamat terhadap variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2018). Menurut Riduwan (2017) skor tingkat

kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala *Likert* yaitu:

SP = Sangat puas	= skor 5 = 81-100%
P = Puas	= skor 4 = 61-80%
CP = Cukup puas	= skor 3 = 41-60%
TP = Tidak puas	= skor 2 = 21-40%
STP = Sangat Tidak puas	= skor 1 = 0-20%
L = Laki-laki	= 1
P = Perempuan	= 2

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala	Skor
Karakteristik Pasien	Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Jenis Kelamin	Kuesioner	Nominal	L = 1 P = 2
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan yang ditawarkan oleh puskesmas sesuai yang dijanjikan oleh pasien	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	Petugas puskesmas menanggapi permintaan anda dengan cepat	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Anda akan merasa yakin atas kesembuhan setelah dapat pelayanan dari petugas	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Petugas kesehatan sepenuhnya fokus melayani anda	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Peralatan yang bersih digunakan petugas	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala	Skor
	Puskesmas			STP = 1

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat Pengumpulan Data

Kuesioner, kertas, dan bolpoint adalah salah satu alat yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner didefinisikan oleh Sugiyono (2016) adalah metode pengumpulan data dimana kuesioner dibagikan kepada responden. Kuesioner yang digunakan yaitu mengadopsi secara keseluruhan dari penelitian Sri Emilia tahun 2016 dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon sebagai acuan dalam pengumpulan data.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber informasinya disebut data primer (Aziz, 2014). Untuk membantu penelitian kuesioner dibagikan kepada responden dan bekerja kerjasama dengan Staf Puskesmas, khususnya bagian pendaftaran.

## G. Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah representasi dari keakuratan informasi. Validitas menggambarkan sejauh mana akurasi dan presesi alat ukur dalam melakukan fungsinya (Azwar, 2017). Menurut Azwar (2017) reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran hanya dapat dipercaya bila pengukuran dilakukan berulang kali pada kelompok subjek yang sama. Uji reliabilitas mengukur kekonsistenan dari jawaban responden menggunakan alat ukur psikologis yang ditempatkan pada kuesioner. Dalam penelitian ini untuk uji validitas dan reliabilitas menggunakan kuesioner secara keseluruhan mengadopsi dari penelitian Sri Emilia yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon tahun 2016 dengan hasil uji validitas  $\pm 31$  orang dengan nilai 0,306, hasil dari uji validitas didapatkan 42 poin pertanyaan dinyatakan valid, untuk hasil uji

reliabilitas didapatkan hasil 0,750 kuesioner reliabel dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Berikut tahapan pengolahan data menurut Notoatmodjo (2018):

#### a. *Editing*

*Editing* ialah meneliti kembali kelengkapan, kejelasan, dan kesesuaian jawaban yang telah diisi oleh responden, jika terdapat data yang salah bisa segera dilengkapi.

#### b. *Coding*

*Coding* dilakukan dengan cara mengkasifikasikan jawaban-jawaban dari responden. Proses ini dilakukan agar mudah dalam menganalisis data

#### c. *Data Entry*

Tanggapan dari setiap responden disebut data dan dimasukkan ke dalam program atau *software* sebagai kode. Program yang biasa digunakan untuk memasukkan informasi dalam penelitian adalah program SPSS..

#### d. *Cleaning*

*Cleaning* merupakan pemeriksaan ulang terhadap data yang sudah dimasukkan, jika terdapat kesalahan dalam memasukkan data peneliti bisa melihat kembali dari variabel yang disurvei.

### 2. Analisis Data

Menurut Notoatmodjo (2018) analisis data yaitu mendeskripsikan dan menghubungkan data penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis data univariat dimana umur, pendidikan, pekerjaan, dan jenis kelamin digunakan untuk menentukan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik.

Rumus Presentase:

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

Keterangan:

P = hasil presentase

F = frekuensi hasil pencapaian

N = total seluruh observasi

## I. Etika Penelitian

Etika penelitian menurut (Notoatmodjo, 2018):

### 1. Sukarela

Dilakukan dengan sukarela dan tidak ada paksaan untuk melakukannya.

### 2. *Informed Consent* (persetujuan)

Dengan memberikan formulir persetujuan, *informed consent* adalah kesepakatan peneliti dan responden. *Informed Consent* diperoleh sebelum penelitian dilaksanakan Tujuan *Informed Consent* adalah membuat responden mengetahui tujuan penelitian. Jika responden bersedia menandatangani *Informed Consent*, apabila responden tidak bersedia maka peneliti harus menghormati hak pasien untuk tidak melakukan pemaksaan kepada responden.

### 3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Privasi adalah data yang dikumpulkan oleh para peneliti, hanya data tertentu yang berhubungan dengan hasil penelitian yang diperhitungkan

### 4. Anoninitas (tanpa nama)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden, nama responden dirahasiakan sebagai gantinya menggunakan inisial nama.

## J. Pelaksanaan Penelitian

### 1. Persiapan

Tahap persiapan sebelum dilaksanakan penelitian yang meliputi:

- a. Menyerahkan usulan judul atau judul jurnal.

- b. Diskusikan usulan judul dan tahapan penyusunan proposal dengan dosen pembimbing.
  - c. Mengurus Izin Studi Pendahuluan
  - d. Mengurus permohonan studi Pendahuluan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman
  - e. Menyusun proposal dari Bab I, I, dan III.
  - f. Mengikuti ujian proposal.
  - g. Lakukan peningkatan pada proposal sesuai ide yang diberikan oleh penguji dan pembimbing
2. Pelaksanaan
- Kegiatan yang akan dilaksanakan yaitu:
- a. Setelah proposal penelitian disetujui oleh penguji dan pembimbing peneliti mengurus *Ethical Clearance*
  - b. Peneliti mengajukan *Ethical Clearance* ke Fakultas Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
  - c. Peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Fakultas Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
  - d. Peneliti mengurus surat permohonan izin penelitian di Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Sleman.
  - e. Setelah mendapatkan surat permohonan izin penelitian selanjutnya di serahkan kepada UPT Puskesmas Ngaglik II.
  - f. Surat permohonan izin penelitian disetujui oleh UPT Puskesmas Ngaglik II.
  - g. Berkoordinasi dengan pihak Puskesmas waktu pengambilan data.
  - h. Peneliti menyebarkan kuesioner pada tanggal 7 Juni-12 Juni 2023
  - i. Peneliti memberikan *informed consent* kepada responden, jika responden bersedia dapat membaca dan menandatangani formulir persetujuan. Setelah itu mengumpulkan data sesuai dengan kriteria inklusi dan eklusi.

- j. Peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner, dan jika ada pertanyaan atau pernyataan yang kurang jelas, responden diberi kesempatan untuk bertanya.
  - k. Responden diberikan kuesioner dan diminta untuk menjawab sesuai dengan petunjuk.
  - l. Lembar kuesioner dikembalikan kepada peneliti setelah masing-masing responden mengisinya, dan mereka diwajibkan untuk menjawab semua pertanyaan.
  - m. Peneliti memberikan cinderamata kepada responden sebagai ucapan terimakasih karena telah membantu mengisi kuesioner.
3. Penyusunan laporan

Langkah terakhir dalam pelaksanaan penelitian yaitu melakukan penyusunan laporan, melengkapi dan menyusun karya ilmiah, termasuk revisi dan koreksi yang disetujui oleh pembimbing dan penguji.