

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pengambilan data dari salah satu variabel dari penelitian yang dikumpulkan dalam satu waktu. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang mendasarkan pada perhitungan angka-angka atau statistik dari suatu variabel untuk dapat dikaji secara terpisah, kemudian dihubungkan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel *accidental sampling*. Metode pengambilan sampel secara kebetulan ini memerlukan pemilihan contoh atau responden yang secara kebetulan berada atau dapat diakses di lokasi yang relevan dengan lingkungan studi.

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

##### 1. Lokasi Kegiatan

Pelaksanaan riset ini di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Jl. Imogiri Timur. No.KM.11, Trimulyo, Kec. Jetis, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55781

##### 2. Waktu Kegiatan

Penelitian akan dilaksanakan bulan April-Juni 2023

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

##### 1. Populasi

Populasi secara menyeluruh atau subjek riset adalah objek yang diselidiki (Notoatmodjo, 2014). Berdasarkan data bulan Januari-Maret 2023 rata-rata jumlah kunjungan satu hari adalah 229 pasien.

## 2. Sampel

Sampel merupakan subjek penyelidikan dan diasumsikan mencerminkan jumlah populasi (Notoatmodjo, 2014). Pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menjadi sampel penelitian ini. Perhitungan jumlah sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah memilih responden yang secara kebetulan berada di lokasi yang relevan untuk lingkungan riset.

Dengan kriteria inklusi dibawah ini :

- a. Pasien yang datang berobat di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
- b. Pasien bersedia menjadi responden
- c. Pasien bisa membaca dan menulis

Dengan kriteria eksklusi dibawah ini :

- a. Orang yang tidak berobat, hanya datang berkunjung
- b. Pasien dengan gangguan jiwa.
- c. Pasien yang menderita penyakit berat.

Dengan memanfaatkan rumus Slovin, untuk menghitung jumlah sampel yang diambil di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = batas toleransi kesalahan

Kunjungan perhari selama bulan Januari-Maret 2023

$$\frac{20581}{90} = 229$$

Menghitung ukuran sampel untuk riset ini memakai rumus :

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

$$n = \frac{229}{1 + 229 \times (10\%)^2}$$

$$n = \frac{229}{1 + 229 \times 0,01}$$

$$n = \frac{229}{1 + 2,29}$$

$$n = \frac{229}{3,29}$$

$$n = 70$$

Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 70.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel yaitu segala sesuatu yang dimanfaatkan sebagai sifat, karakteristik atau ukuran oleh suatu unit penelitian sehubungan dengan ide yang menentukan (Notoatmodjo, 2014). Variabel pada penelitian ini yakni kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan, kualitas pelayanan menurut Muninjaya (2012) ada 5 dimensi mutu, kelima dimensi mutu yang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut antara lain : *Tangible* (Bukti fisik), *Empathy* (Kepedulian atau Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan).

### E. Definisi Operasional Variabel

Pengertian operasional yaitu pernyataan tentang batas-batas variabel, atau mengenai apa yang diukur oleh variabel (Notoatmodjo, 2014). Sangat penting diperlukannya definisi operasional sebagai pengukuran variabel atau pengumpulan data variabel itu konsisten, 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.	Kepuasan Pasien	Perasaan puas atau tidak puas pasien terhadap pelayanan di rawat jalan.	Kuesioner	1. Tidak Puas (<40%) 2. Kurang puas (40%-55%) 3. Puas (56%-75%) 4. Sangat puas (76%-100%) Menurut Sugiyono (2014)	Ordinal
2.	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi.		1. Tidak Puas (<40%) 2. Kurang puas (40%-55%) 3. Puas (56%-75%) 4. Sangat puas (76%-100%) Menurut Sugiyono (2014)	Ordinal
3.	<i>Reliability</i> (keandalan)	kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.		1. Tidak Puas (<40%) 2. Kurang puas (40%-55%) 3. Puas (56%-75%) 4. Sangat puas (76%-100%)	Ordinal

			Menurut Sugiyono (2014)	
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	Jaminan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.	1. Tidak Puas (<40%) 2. Kurang puas (40%-55%) 3. Puas (56%-75%) 4. Sangat puas (76%-100%)	Ordinal
			Menurut Sugiyono (2014)	
5.	<i>Emphaty</i> (empati)	Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan	1. Tidak Puas (<40%) 2. Kurang puas (40%-55%) 3. Puas (56%-75%) 4. Sangat puas (76%-100%)	Ordinal
			Menurut Sugiyono (2014)	

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat Pengumpulan Data

Alat yang dimanfaatkan dalam riset ini untuk mengumpulkan data yaitu kuesioner yang di adopsi 100% dari penelitian Achmad Yudha Pangestu dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 sebagai acuan dalam pengumpulan data dan instrumen ini terdiri dari 24 pertanyaan.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara angket. Penelitian ini dibantu oleh 3 orang mahasiswa rekam medis Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta untuk menyebarkan kuesioner pada bagian rawat jalan, diawali dengan pengarahan tentang pengumpulan data.

Kegiatan pengumpulan data dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Responden adalah pasien yang sedang menunggu layanan kesehatan.
- b. Pasien yang setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini mengisi formulir persetujuan.
- c. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diisi oleh responden sendiri.
- d. Kuesioner yang sudah diisi dikembalikan kepada peneliti saat hari itu juga.

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah karakteristik kualitas yang menggambarkan alat ukur secara akurat menghitung apa yang sedang diukur (Notoatmodjo, 2014). Kuesioner dalam penelitian ini sudah diuji validitas dalam penelitian Achmad Yudha Pangestu (2013). Hasil pengujian terhadap 20 responden dengan nilai  $r\text{-tabel} = 0,4438$ . Pengujian validitas menghasilkan 24 pernyataan valid.

### **2. Reliabilitas**

Istilah “reliabilitas” mengacu pada indeks yang mengindikasikan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau konsisten (Notoatmodjo, 2014). Berdasarkan hasil pengujian riset Achmad Yudha Pangestu didapatkan nilai cronbach’s alpha sebesar 0,948. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga kuesioner dikatakan reliabel.

## **H. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data**

Pengolahan data bertujuan untuk memperoleh dan menyimpulkan data dengan baik, data diperoleh dari penelitian yang masih mentah, belum dapat memberikan informasi sehingga perlu dilakukan pengolahan data (Notoatmodjo, 2015). Data dari hasil penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

rawat jalan. Setelah data terkumpul, maka peneliti melakukan pengolahan data yaitu dengan cara pengolahan sebagai berikut:

a. *Editing* (Pemeriksaan kembali)

*Editing* merupakan proses memeriksa ulang keakuratan data yang telah didapat atau diterima. Tahap penyuntingan terjadi selama atau setelah tahap pengumpulan data.

b. *Coding* (Pengkodean)

Pengkodean di mana setiap bagian data yang sesuai dengan kategori yang sama diberi kode unik. Kode adalah isyarat berupa huruf atau angka yang memberikan tanda pengenal atau petunjuk bagi suatu data atau informasi yang akan dievaluasi.

c. *Entry data*

Tahap selanjutnya adalah mengolah data untuk dianalisis dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam komputer, ketika kuesioner telah diisi secara lengkap dan akurat serta telah melewati prosedur pengkodean.

d. *Cleaning data*

Pembersihan data ialah proses pemeriksaan ulang data yang dimasukkan sebelumnya untuk kemungkinan kesalahan pengkodean dan ketidaklengkapan, setelah itu perbaikan dilakukan.

e. *Tabulating*

Tabulasi adalah pembuatan tabel yang terdiri dari data yang dikodekan sebelumnya untuk tujuan analisis. Diperlukannya ketelitian saat melakukan tabulasi supaya tidak terjadi kesalahan.

## 2. Analisis Data

Data dalam riset ini bersifat kuantitatif, artinya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan *software* komputer yang disebut SPSS. Analisis *univariat* (analisis deskriptif) digunakan untuk menentukan sifat-sifat setiap variabel penelitian. Peneliti harus menjamin kerahasiaan semua data yang diperoleh. Rumus untuk membuat presentasi adalah:

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

Keterangan:

X = Hasil Persentase

F = Frekuensi hasil pencapaian

N = Jumlah seluruh observasi.

Menurut Sugiyono (2014), Hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 4 kategori sebagai berikut :

- a. Sangat Baik = 76% - 100%
- b. Baik = 56% - 75 %
- c. Kurang Baik = 40% - 55%
- d. Tidak Baik = <40%



## I. Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2014) etika penelitian diperlukan untuk mencegah kegiatan yang tidak etis saat melakukan penelitian. Dengan demikian, aturan berikut diterapkan :

1. Sukarela (*volunteer*)

Sukarela berasal dari kemauan diri sendiri tidak ada unsur paksaan kepada responden.

2. Persetujuan (*informed consent*)

Informed consent yaitu jika setuju maka memberikan lembar persetujuan untuk ditanda tangani dan diberikan kuesioner.

3. Tanpa Nama (*anonymity*)

Prinsip ini dilaksanakan tidak mencantumkan nama responden dalam hasil penelitian, tetapi responden diminta untuk mengisi huruf depan namanya dan semua kuesioner yang diisi hanya diberi nomor kode, yang tidak dapat digunakan untuk mengetahui identitas responden untuk mengidentifikasi. Jika penelitian dipublikasi, tidak ada identifikasi terkait dengan responden yang dipublikasikan.

4. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Dilaksanakan dengan tidak mengungkapkan identitas dan data atau informasi apapun yang terkait dengan responden kepada orang lain. Peneliti menyimpan data di lokasi yang aman dan tidak akan dibaca oleh orang lain. Setelah menyelesaikan penelitian, peneliti memusnahkan semua informasi.

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

1. Tahap Persiapan Penelitian
  - a. Penentuan masalah.
  - b. Konsultasi dengan dosen pembimbing mengenai judul dan tahap berikutnya.
  - c. Memproses surat izin studi pendahuluan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
  - d. Studi pendahuluan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
  - e. Menyusun laporan dan konsultasi dengan dosen pembimbing serta revisi sesuai saran.
  - f. Mempersiapkan ujian proposal.
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian
  - a. Memproses *Ethnical Clearance*
  - b. Memproses surat izin penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
  - c. Setelah mendapatkan izin dari Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
  - d. Peneliti mengambil data ke Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, pengambilan data dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan dibantu oleh teman mahasiswa RMIK (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
  - e. Peneliti membagikan *informed consent* serta menjelaskan cara pengisian kuesioner kepada responden.
  - f. Setelah kuesioner diisi oleh responden, kuesioner dikembalikan ke peneliti.
  - g. Peneliti mulai untuk menganalisis.
  - h. Setelah data sudah terkumpul, peneliti melakukan penyusunan Bab IV dan Bab V
  - i. Peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan revisi

- j. Setelah tidak ada revisi dari dosen pembimbing, melakukan cek plagiasi dan meminta tanda tangan di lembar pengajuan ujian Karya Tulis Ilmiah.
- k. Selanjutnya peneliti mengisi syarat-syarat yang dibutuhkan untuk ujian hasil.
- l. Setelah syarat-syarat untuk ujian hasil sudah terpenuhi peneliti mencari jadwal dengan penguji untuk melakukan ujian hasil.

### 3. Tahap Akhir Penelitian

- a. Melakukan ujian hasil.
- b. Setelah ujian hasil, peneliti melakukan revisi dari dosen pembimbing dan dosen penguji.
- c. Menyusun naskah publikasi.
- d. Mengumpulkan hasil Karya Tulis Ilmiah.