

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Desain penelitian adalah model atau metode yang digunakan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang memberikan arah terhadap jalannya penelitian. Desain penelitian ditetapkan berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian. Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional* yaitu suatu penelitian yang dilakukan sesaat, artinya objek penelitian diamati hanya satu kali dan tidak ada perlakuan terhadap responden (Notoatmodjo, 2018).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret-Juli 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Renggo, 2020).

Pada penelitian ini populasi menggunakan rata-rata kunjungan perhari pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan dari petugas pendaftaran di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta pada bulan Maret 2023 dengan jumlah 150 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Sampel harus benar-benar

bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi (Renggo, 2020).

Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *Purposive Sampling*, artinya pengambilan sampel penelitian yang dilakukan secara sengaja (non random) berdasarkan karakteristik atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Penghitungan jumlah sampel di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta menggunakan rumus *Slovin*.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

e = Batas toleransi kesalahan

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{150}{1 + 150 (0,1)^2} \\ &= \frac{150}{2,5} \end{aligned}$$

= 60 responden

Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta dengan kriteria :

- a. Usia 17 tahun keatas
- b. Bisa berkomunikasi dengan baik
- c. Pasien dalam keadaan sadar.

Adapula kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

- a. Pasien dengan kunjungan rawat inap
- b. Pasien gawat darurat
- c. Pasien memiliki keterbatasan bagian tubuh

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) (Renggo, 2020)

Variabel bebas (*independent variable*), merupakan variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

2. Variabel Terkait (*Dependent Variable*)

Variabel terkait (*dependent variable*), merupakan variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya. Variabel tak bebas ini menjadi “*primary interest to the researcher*” atau persoalan pokok bagi peneliti, yang selanjutnya menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini variabel terkait adalah kepuasan pasien dengan meliputi tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*Overall Satisfaction*), kesesuaian produk dan pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan (*Expectation*), tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan rumah sakit/institusi (*Experience*).

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Kualitas pelayanan	Kualitas layanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan rumah sakit dibandingkan ekspektasi pelanggan dari hasil kuisiner yang diberikan dan diukur menggunakan sekala <i>Likert</i> dengan pilihan jawaban	Kuesioner	1. Baik = 2 2. Tidak Baik = 1	Ordinal
		1. Sangat tidak setuju = 1			

		2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3 4. Sangat setuju = 4		
2.	Kepuasan Pasien	Perasaan puas/tidak puas pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran yang didapatkan dari kuisisioner yang diberikan yang diukur menggunakan sekala Likert dengan pilihan jawaban 1. Sangat tidak setuju = 1 2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3 4. Sangat setuju = 4	Kuesioner	Ordinal 1. Puas =2 2. Tidak Puas =1

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner sering menggunakan daftar periksa (*checklist*) dan skala penilaian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Daftar periksa (*checklist*) adalah daftar perilaku, karakteristik, atau entitas lain yang dicari peneliti, baik peneliti atau peserta survei hanya memeriksa apakah setiap item dalam daftar diamati, hadir atau benar atau sebaliknya (Renggo, 2020). Pada penelitian ini kedua variabel diukur menggunakan kusionner, Adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi kuesioner milik Rireza (2017) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dibagian pendaftaran instrumen ini terdiri dari 17 pernyataan yang mencakup dari 5 aspek kepuasan yaitu *tangibles*, *reability responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Responden atau pasien cukup memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

G. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur benar-benar mengukur apa yang diukur setelah dilakukan uji validitas terhadap masing-masing pertanyaan di dalam instrument (Notoatmojo, 2018). Sedangkan reliabilitas adalah uji untuk mengetahui ketepatan instrument pengukuran dengan konsistensi diantara butir-butir pertanyaan dalam satu instrument reliabilitas berkaitan dengan ketepatan prosedur pengukuran dan konsistensi (Notoatmojo, 2018). Dalam penelitian ini peneliti mengadopsi keseluruhan kuisisioner dari penelitian Rireza (2017). Dengan hasil validitas dilihat dari perbandingan nilai r hitung $>$ r tabel (0,388) sehingga kuisisioner ini dinyatakan valid. Uji reabilitas dari penelitian Rireza (2017) dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien cronbach's alpha lebih besar dari r tabel yaitu $0.901 > 0.60$.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2010). Langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut:

a. Editing

Memeriksa kembali mengenai kelengkapan, kejelasan, dan kesesuaian jawaban yang telah diisi oleh responden, jika terdapat data yang salah bisa segera dilengkapi.

b. Coding

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

c. Entry Data

Memasukan data atau *Entry Data* yakni memasukan jawaban-jawaban dari masing-masing responden kedalam komputer menggunakan program SPSS for window.

d. Tabulasi

Pengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian yang kemudian dimasukkan ke dalam tabel yang sudah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan skornya.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univarian bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentasi dari tiap variabel. Misalnya distribusi frekwensi responden sesuai umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2018).

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Analisis bivariat dilakukan untuk membuktikan hipotesis adakah hubungan kualitas pelayanan dibagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta menggunakan uji ststistik *chi square*.

I. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian. Prinsip etik diterapkan dalam kegiatan penelitian dimulai dari penyusunan proposal hingga penelitian ini di publikasikan (Notoatmodjo, 2018).

1. Persetujuan (*Inform consent*)

Prinsip yang harus dilakukan sebelum mengambil data atau wawancara kepada subjek adalah didahulukan meminta persetujuannya. Sebelum melakukan penelitian, peneliti membagikan lembar pesetujuan menjadi responden, dalam hal tersebut peneliti tidak boleh melakukan paksaan kepada responden, peneliti harus menghargai dan menghormati keputusan responden.

2. Tanpa nama (*Anonymity*)

Dalam prinsip etika penelitian *Anonymity* peneliti tidak mencantumkan nama terang dalam penelitian. Peneliti hanya boleh menggunakan inisial atau kode yang tidak bisa mengidentifikasi identitas responden.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip ini dilakukan dengan tidak mengemukakan identitas dan seluruh data atau informasi yang berkaitan dengan responden kepada siapapun. Peneliti menyimpan data di tempat yang aman dan tidak terbaca oleh orang lain. Setelah penelitian selesai dilakukan maka peneliti akan memusnahkan seluruh informasi.

J. Jalannya Penelitian

Jalannya penelitian yang dilakukan penelitian ini pada dasarnya adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan membuat rancangan yang berfungsi sebagai kerangka awal dalam penelitian, supaya penelitian yang akan dilakukan terlaksana sesuai tujuan yang dicapai. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap persiapan adalah:
 - a. Memberikan usulan judul atau judul jurnal
 - b. Mengurus perizinan kepada institusi dan tempat penelitian
 - c. Melakukan studi pendahuluan dan membuat rumusan masalah
 - d. Penyusunan dan pengurusan proposal
 - e. Proses bimbingan BAB I, BAB II, BAB III
 - f. Mengikuti ujian proposal
 - g. Revisi pasca ujian proposal
2. Tahap pelaksanaan penelitian yaitu proses pengambilan dan pengolahan data. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap pelaksanaan adalah:
 - a. Mengurus *Etical clearance*
 - b. Minta izin dari institusi
 - c. Menyerahkan surat izin dari institusi kepada lahan penelitian
 - d. Pengambilan data ditempat penelitian pada tanggal 22 Juni – 1 Juli 2023, peneliti memilih pasien dengan kunjungan rawat jalan sebanyak

60 responden dan memberikan *inform consent*. Jika bersedia menjadi responden, maka dapat membaca lembar persetujuan dan menandatangani

- e. Peneliti memberikan lembar kuesioner kepada 60 responden dan memberi penjelasan mengenai cara pengisianya
 - f. Responden menjawab pertanyaan yang ada di kuesioner dan setelah selesai kuesioner di kembalikan kepada peneliti
 - g. Peneliti memberikan cendramata sebagai tanda terimakasih
3. Tahap Penyusunan

Tahap penyusunan laporan adalah tahap 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.