

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional, yang bertujuan mengamati serta menganalisis hubungan antara variabel bebas (waktu tunggu pendaftaran) dan variabel terikat (kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi) tanpa adanya intervensi dari peneliti (Yuniarti 2021).

Peneliti memilih pendekatan cross-sectional karena metode ini memungkinkan pengukuran hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien secara objektif melalui data kuantitatif. Dengan demikian, hasil yang diperoleh lebih terukur dan dapat dianalisis secara statistik.

B. Lokasi dan waktu

1. Lokasi

Puskesmas Kesugihan 1 Jl. Kemerdekaan Barat No.106B RT 03 / RW 03, Kelurahan Muktisari Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah, 53272

2. Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2025 di Puskesmas Kesugihan

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan layanan di Puskesmas selama periode penelitian.(Istiqamah, Rachman, and Mappanyukki 2024). Pada studi ini populasi pasien rawat jalan pada bulan April sebanyak 2.287 pasien.

2. Sample

Menurut (Sugiono, 2019) Sampel adalah sejumlah subjek yang diambil dari populasi untuk merepresentasikan karakteristik keseluruhan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan metode *accidental sampling*, yaitu pasien rawat jalan yang secara kebetulan datang saat waktu penelitian dan bersedia menjadi responden.

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum dari suatu populasi ketika tingkat kesalahan (margin of error) sudah ditentukan. Rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan

$$n = \frac{2287}{1 + 2287(0.1)^2}$$

$$= \frac{2287}{1 + 22.87}$$

$$= \frac{2287}{23.87}$$

$$= 95,86 \text{ jadi sampelnya } 96 \text{ responden}$$

D. Variable penelitian

Variabel dalam penelitian merujuk pada ciri atau sifat yang dimiliki oleh individu, objek, atau aktivitas yang dapat menunjukkan perbedaan tertentu. Variabel ini ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan menghasilkan Kesimpulan.

Maksud dari studi ini ialah menilai rasa puas pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan menggunakan metode cross-sectional, yaitu metode penelitian observasional yang mengukur hubungan antara variabel dalam satu waktu tertentu. Dalam penelitian ini, Waktu tunggu pendaftaran merupakan variabel independen, sementara kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel dependen dalam penelitian ini.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA

E. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan deskripsi spesifik tentang variabel penelitian yang menjelaskan bagaimana variabel tersebut diukur berdasarkan indikator tertentu.

Tabel 3 1 Definisi Oprasional

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Waktu pelayanan pendaftar an rawat jalan	Durasi yang diperlukan oleh pasien untuk menerima layanan pendaftaran rawat jalan	1. Proses pengambilan nomor antrean 2. Pemanggilan pasien untuk proses pendaftaran 3. Penyelesaian tahap registrasi	stopwatch	rasio	1.Cepat <10 menit 2.Lama >10 menit
Kepuasan pasien	Tingkat kepuasan seseorang setelah menilai kinerja yang dirasakannya dibandingkan dengan ekspektasi yang dimilikinya.	<i>a.Reability</i> <i>b.responsivene ss</i> <i>c.assurance</i> <i>d.empathy</i> <i>e.tangible</i>	Kuisisioner 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Ragu ragu (RR), 4 = Setuju (ST), 5 = Sangat Setuju (SS).	Ordinal	1.Puas <70 2.Tidak puas >70

F. Teknik dan alat pengumpulan data

1. Teknik pengumpulan data

a. Cara pengumpulan data

Cara pengumpulan data pada saat melaksanakan studi adalah menggunakan Kuesioner Instrumen utama yang digunakan untuk mengukur. Kuesioner berisi pertanyaan terstruktur yang mencakup aspek tangibles, responsiveness, assurance, empathy, dan reliability dalam layanan pendaftaran. Observasi Pengamatan langsung dilakukan untuk mencatat waktu tunggu pasien sejak kedatangan hingga mendapatkan layanan pendaftaran.

b. Sumber data

Pada studi Menggunakan data sekunder seperti laporan jumlah pasien harian, sistem antrean, dan kebijakan pendaftaran yang berlaku di Puskesmas.

2. Alat pengumpulan data

a. Formulir Kuisoner

Dokumen ini berisi serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan model SERVQUAL, bertujuan untuk mengukur dimensi kepuasan.

b. Stopwatch atau Sistem Rekam Waktu

Alat ini digunakan untuk mencatat waktu tunggu pasien, mulai dari kedatangan hingga mereka mendapatkan layanan pendaftaran.

c. Software Pengolahan Data

Perangkat lunak ini berfungsi untuk menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner, sehingga memudahkan dalam mendapatkan hasil yang lebih tepat dan terstruktur.

G. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas memastikan bahwa kuesioner benar-benar mampu menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu saat pendaftaran, dilakukan pengujian validitas konstruk. Pengujian ini memakai teknik korelasi Pearson Product Moment, yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah tiap butir dalam instrumen memiliki keterkaitan signifikan terhadap skor total. Suatu item dikategorikan valid apabila nilai r -hitung melebihi r -tabel, dengan nilai acuan sebesar 0,361 (Sihombing 2023).

Reliabilitas diuji untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan dalam Pengujian reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi hasil instrumen apabila digunakan dalam waktu yang berbeda atau pada kelompok responden yang berbeda. Dalam penelitian menggunakan prosedur Analisis Item, item-item yang tidak konsisten dapat dihapus untuk meningkatkan nilai Alpha. Jika nilai setiap item $\geq 0,60$, maka dapat dikatakan bahwa item tersebut memiliki reliabilitas Konsistensi Internal. Sebaliknya, jika item-item tersebut memiliki korelasi (Isyue 2024).

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Proses pengolahan data pada rancangan penelitian meliputi tahap:
 - a. kuesioner

Penelitian ini menggunakan metode observasi dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disusun secara sistematis untuk dijawab secara tertulis oleh responden, guna memperoleh informasi yang relevan dan dapat diukur. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yang lazim digunakan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena tertentu. Pertanyaan dalam skala Likert disusun dalam bentuk pernyataan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*), dengan sistem penilaian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3 2 Tabel Penilaian

Jawaban Responden	Favorable	Unfavorable
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4
Ragu – ragu	3	3
Setuju	4	2
Sangat setuju	5	1

Berikut ini adalah klasifikasi pernyataan berdasarkan dimensi dan jenis pernyataan (favorable dan unfavorable):

Tabel 3 3 Tabel pertanyaan

Dimensi pertanyaan	Favorable	Unfavorable
Responsiveness (Ketanggapan)	1, 2	
Reliability (Keandalan)	3,6	4,5
Assurance (Jaminan)	7,9	8
Empathy (Empati)	12	10,11
Tangible (Bukti Fisik)	13,14,15	16

Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun dengan dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*). Pertanyaan Favorable merupakan pertanyaan bersifat positif yang memihak atau mendukung pada suatu objek penelitian. Sementara, pertanyaan Unfavorable merupakan pertanyaan bersifat negatif yang tidak memihak atau Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 10 pernyataan positif (*favorable*) dan 6 pernyataan negatif (*unfavorable*). Penyusunan kedua jenis pernyataan ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan perspektif, sehingga responden tidak diarahkan untuk selalu setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek penelitian. Dengan demikian, kuesioner ini dapat memberikan

gambaran persepsi yang lebih objektif, tanpa kesan berpihak atau cenderung memengaruhi jawaban responden.

b. *Editing*

Setelah kuesioner diisi oleh responden, peneliti melakukan pemeriksaan. Agar setiap pertanyaan pada kuesioner terjawab dengan lengkap, formulir yang belum terisi sepenuhnya akan dikembalikan kepada responden untuk dilengkapi.

c. *Coding*

coding dilakukan setelah kuesioner disunting dan dinilai, dengan cara mengubah data dalam bentuk teks menjadi angka.

d. *Scoring*

Proses analisis data yang melibatkan pemberian nilai pada setiap jawaban yang diberikan oleh responden.

e. *Tabulating*

hasil dimasukkan ke dalam tabel distribusi untuk mempermudah analisis dan kesimpulan, kemudian disajikan dengan narasi penjelasan.

2. Analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

a. Analisis univariat digunakan

untuk mengevaluasi satu variabel secara tunggal dengan memanfaatkan statistik deskriptif. Analisis ini memberikan dasar informasi bagi tahap analisis berikutnya, khususnya terkait variabel independen (durasi waktu tunggu) dan variabel dependen (kepuasan pasien).

b. Analisis Bivariat

Digunakan untuk menilai hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Uji statistik yang diterapkan adalah uji Chi-Square (χ^2), yang dirancang untuk menilai adanya hubungan signifikan antara dua variabel kategorik. Dalam konteks penelitian ini,

Chi-Square digunakan untuk mengetahui hubungan antara kelompok waktu tunggu (misalnya, ≤ 10 menit dan > 10 menit) dengan tingkat kepuasan pasien (puas atau tidak puas). Uji ini juga berfungsi untuk membandingkan data aktual (observed) dengan data harapan (expected), serta mengidentifikasi apakah terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara kedua variabel tersebut.

I. Etika Penelitian

1. Persetujuan *Informed Consent*

Setiap responden diberikan informasi mengenai tujuan penelitian, manfaat, serta hak mereka memilih untuk tidak berpartisipasi atau menghentikan keterlibatan mereka dalam penelitian kapan saja tanpa adanya akibat atau sanksi.

2. Kerahasiaan

Identitas pasien dirahasiakan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Data akan dipresentasikan dalam bentuk agregat tanpa menyebutkan nama individu.

3. Non-Maleficence

Tidak ada risiko atau bahaya yang ditimbulkan bagi pasien selama penelitian berlangsung.

4. Persetujuan dari Institusi

Penelitian akan dilakukan setelah mendapatkan izin dari pihak Puskesmas dan lembaga terkait lainnya.

J. Pelaksanaan Karya Ilmiah

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahap-tahapan dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan tahap penyusunan penelitian. Berikut uraian tahapan dalam penelitian ini :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sebelum penelitian dimulai. Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan peneliti dalam tahap persiapan ini yaitu :

a. Menyusun konsep utama proposal penelitian

Peneliti merancang rencana yang kemudian dikonsultasikan dengan pembimbing untuk mendapatkan persetujuan dan arahan dalam penyusunan proposal.

b. Memilih lokasi penelitian

peneliti menetapkan tempat penelitian berdasarkan prioritas masalah yang akan diteliti.

c. Menyusun perizinan surat studi pendahuluan

Setelah menentukan lokasi penelitian, peneliti membuat surat izin permohonan studi pendahuluan guna memperoleh data awal yang akan digunakan dalam penyusunan proposal penelitian di Puskesmas Kesugihan 1

d. Mengajukan perizinan studi pendahuluan

Peneliti mengajukan surat permohonan studi pendahuluan penelitian kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap, kemudian diajukan ke Bidang Tata Usaha Puskesmas Kesugihan 1

e. Menyiapkan perlengkapan untuk proses studi pendahuluan

Setelah mendapatkan persetujuan dari Puskesmas Kesugihan 1, peneliti kemudian menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk studi pendahuluan, seperti buku dan alat tulis.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti melakukan proses pengumpulan data. Tahapan ini mencakup berbagai langkah, seperti :

a. Pengambilan sampel

Peneliti mengambil sampel penelitian dengan pasien rawat jalan di Puskesmas Kesugihan 1

b. Melakukan kegiatan penyebaran angket

Peneliti menyebarkan angket kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kesugihan 1

c. Melakukan pengolahan data

Data yang telah diperiksa oleh peneliti kemudian diolah menggunakan spss

3. Penyusunan Laporan

Pada tahap ini, peneliti menyusun laporan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner. Hasil akhir penelitian kemudian dianalisis dan dibahas secara mendalam, serta diberikan masukan dan saran untuk perbaikan. Selanjutnya, laporan tersebut akan diperiksa oleh pembimbing untuk memastikan kualitas dan kelayakannya sebelum menghadapi ujian Karya Tulis Ilmiah