

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang difokuskan pada evaluasi satu variabel secara independen tanpa mengaitkannya dengan variabel lainnya. Fokus utama penelitian ini adalah menggambarkan Kepuasan pengguna layanan terhadap ruang tunggu layanan rawat jalan berdasarkan empat faktor-faktor mutu pelayanan. Untuk itu, peneliti menggunakan instrumen survei berupa kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden (Sugiyono,2022). Data kuantitatif diperoleh melalui metode survei berbasis angka, yang mengutamakan pengukuran data konkret dengan pendekatan positivistik. Untuk menganalisis data, digunakan teknik statistik yang berfungsi sebagai alat pengujian dan dasar dalam menarik kesimpulan atas permasalahan penelitian. Pendekatan positivisme ini diterapkan dalam populasi atau sampel penelitian yang terbatas yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner, Peneliti berupaya mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan dengan mengacu pada empat dimensi utama dalam mutu pelayanan.

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

Lokasi penelitian ini berada di Puskesmas Moyudan, yang terletak di Jalan Ngantak, Area Sawah, Sumberagung, Kecamatan Moyudan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55563. Penelitian ini dijadwalkan untuk dilaksanakan antara Mei dan Juli 2025.

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

Populasi mencakup semua komponen yang dijadikan sebagai titik acuan dalam proses pengumpulan dan analisis data penelitian dalam melakukan generalisasi hasil penelitian, di mana setiap elemen merupakan subjek yang akan diukur, diteliti, dan

dianalisis untuk menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2022). Dalam populasi penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Moyudan. Berdasarkan data kunjungan bulan maret 2025, tercatat sebanyak 2.821 pasien di rawat jalan.

Sampel merupakan bagian dari popilasi yang memiliki karakteristik tertentu. (sugiyono, 2017). Hitung sampel yang sama Berdasarkan perhitungan rumus:

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

Keterangan:

- n = Jumlah sampel  
 N = Populasi  
 e = Batas toleransi kesalahan yaitu 10%

Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{2821}{1+2821 \times 0,10^2}$$

$$n = \frac{2821}{1+2821 \times 0,01}$$

$$n = \frac{2821}{1+28,21}$$

$$n = \frac{2821}{29,21}$$

$$n = 96,57 \text{ dibulatkan menjadi } 97 \text{ pasien}$$

Dalam penelitian ini, dilakukan perhitungan ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi yang tersedia. sehingga diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti melibatkan 97 responden.

Penelitian ini menerapkan teknik *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel di mana responden dipilih secara spontan berdasarkan kebetulan pertemuan dengan peneliti, selama memenuhi kriteria yang telah ditentukan (sugiyono, 2017) .

#### D. Variabel Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis secara mendalam variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan, dikaji melalui 5 aspek mutu pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, dengan instrumen pengumpulan data berupa angket atau kuesioner.

#### E. Definisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada penetapan bentuk atau sifat yang harus memiliki karakteristik sebagai variabel yang dapat diukur (sugiyono, 2017).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Skala Data	Skala Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur
1.	<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan mampu memenuhi kepuasan pasien.	Skala Likert:	Ordina l	Kuisone r	Nilai Skala Likert : SS:5 S:4 RR:3 TS:2 STS:1
			SS:Sangat Setuju S:Setuju RR:Ragu-ragu TS:Tidak setuju STS:Sangat tidak setuju			

2.	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan memberikan pelayanan yang efisien sangatlah penting.	Skala Likert: SS:Sangat Setuju S:Setuju RR:Ragu-ragu TS:Tidak setuju STS:Sangat tidak setuju	Ordinal	Kuisone	Nilai Skala Likert : SS:5 S:4 RR:3 TS:2 STS:1
3.	<i>Assurance</i>	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sopan, aman tanpa risiko, serta meyakinkan tanpa menimbulkan keraguan sangatlah penting.	Skala Likert: SS:Sangat Setuju S:Setuju RR:Ragu-ragu TS:Tidak setuju STS:Sangat tidak setuju	Ordinal	Kuisone	Nilai Skala Likert : SS:5 S:4 RR:3 TS:2 STS:1
4.	<i>Tangibles</i>	Dalam konteks ini, mencakup fasilitas dan	Skala Likert: SS:Sangat Setuju S:Setuju	Ordinal	Kuisone	Nilai Skala Likert : SS:5 S:4

	perlengkapan yang tersedia, termasuk alat-alat yang siap dipakai, serta penampilan petugas yang menarik dan menyenangkan.	RR:Ragu-ragu TS:Tidak setuju STS:Sangat tidak setuju			RR:3 TS:2 STS:1
5. <i>Emphaty</i>	Bentuk perhatian dan kepedulian individu yang ditujukan langsung kepada pelanggan.	Skala Likert: SS:Sangat Setuju S:Setuju RR:Ragu-ragu TS:Tidak setuju STS:Sangat tidak setuju	Ordinal	Kuisone	Nilai Skala Likert : SS:5 S:4 RR:3 TS:2 STS:1

## **F. Alat dan Metode Pengumpulan Data**

### **1. Alat Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini berupa angket atau kuesioner tertulis, yang dilengkapi dengan perlengkapan administrasi seperti kertas dan alat tulis. Kuesioner berfungsi sebagai alat untuk memperoleh data dengan cara Menyusun pertanyaan dalam bentuk tulisan yang ditujukan untuk dijawab oleh responden (sugiyono, 2017).

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis meliputi:

- a. Angket atau Kuisoner
- b. Pedoman Untuk Observasi
- c. Studi Dokumentasi

### **2. Metode pengumpulan data**

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Hasil dari jawaban tersebut kemudian dikumpulkan sebagai data, yang selanjutnya dianalisis dan dijadikan dasar dalam penelitian.

## **G. Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian, dalam hal ini butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Adapun hasil dari uji validitas kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3. 2 uji validitas

No	Koef.korelasi	Koef.korelasi	Keterangan
1.	0,659		Valid
2.	0,465		Valid
3.	0,458		Valid
4.	0,659		Valid
5.	0,800		Valid
6.	0,639	>0,306	Valid
7.	0,706		Valid
8.	0,627		Valid
9.	0,524		Valid
10.	0,748		Valid
11.	0,480		Valid
12.	0,408		Valid
13.	0,408	>0,306	Valid
14.	0,647		Valid
15.	0,428		Valid
16.	0,555		Valid

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan tingkat konsistensi suatu instrumen dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan ketika digunakan secara berulang. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten meskipun dilakukan pengukuran beberapa kali. Adapun hasil uji reliabilitas kuesioner disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. 3 uji reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's- Alpha	Batasan	Keterangan
1.	Kepuasan Pasien	0,797	>0,60	Reliable

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan

Data yang telah diperoleh, namun belum diolah, disebut sebagai data awal atau data mentah, selanjutnya akan diproses untuk menghasilkan ringkasan informasi. Proses ini meliputi perhitungan seperti jumlah frekuensi, persentase, dan aspek lainnya, dengan memanfaatkan berbagai metode atau rumus yang sesuai (sugiyono, 2017).

Proses pengolahan data dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

a. Edit data (Editing)

Mengevaluasi kelengkapan dan kejelasan pengisian angket/kuesioner berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

b. Pemberian Skor

Setiap pasien diminta menilai pernyataan dengan skala skor 1-5, di mana setiap pilihan memiliki bobot, khususnya untuk pernyataan positif yang menguntungkan.

- 1) Skor 5 Sangat Setuju (SS)
- 2) Skor 4 Setuju (S)
- 3) Skor 3 Ragu-ragu (RR)
- 4) Skor 2 Tidak Setuju (TS)
- 5) Skor 1 Sangat Tidak Setuju (STS)

Tabel 3. 4 Interpretasi Kepuasan

<b>Skor Rata-rata</b>	<b>Kategori</b>	<b>Interpretasi Kepuasan</b>
4,20 – 5,00	Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas
3,40 – 4,19	Setuju (S)	Puas
2,60 – 3,39	Ragu-ragu (RR)	Cukup Puas / Netral
1,80 – 2,59	Tidak Setuju (TS)	Tidak Puas
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Puas

c. *Coding*

Pengodean atau coding dilakukan setelah angket/kuesioner diedit dan diskoring. Pengodean merupakan proses yang mengubah data dalam bentuk yang mengonversi informasi dalam bentuk kalimat atau teks menjadi data dalam bentuk angka atau numerik.

**2. Analisis data**

Analisis data bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hubungan statistik antara dua variabel, yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien, guna mengetahui ada tidaknya keterkaitan di antara keduanya pada Puskesmas Moyudan.

## I. Etika Penelitian

### 1. Sukarela

Keikutsertaan responden dalam penelitian ini dilakukan secara sukarela, tanpa adanya tekanan, paksaan, maupun pengaruh dari peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 2. *Anonimatas* (Tanpa nama)

Dalam penelitian ini, nama objek yang diteliti tidak disebutkan secara langsung. Sebagai gantinya, digunakan simbol atau kode untuk menjaga kerahasiaan identitas responde.

### 3. *Confidentiality* (Rahasia)

Peneliti menjamin kerahasiaan data yang dikumpulkan dari responden, baik dalam forum ilmiah maupun publikasi. Dalam penelitian ini, hanya data yang telah dikumpulkan yang akan dipresentasikan, tanpa mencantumkan nama asli subjek penelitian.

## **J. Pelaksanaan Karya Ilmiah**

### **1. Persiapan**

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang dilakukan sebelum pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyiapkan seluruh kebutuhan yang meliputi bahan, alat, dan pedoman pelaksanaan yang telah dirancang sebelumnya, termasuk proses pengajuan judul serta penyusunan studi pendahuluan dalam bentuk proposal penelitian. Penelitian ini dimulai dengan pelaksanaan studi pendahuluan, dan dilanjutkan dengan tahap persiapan yang dilakukan pada bulan Mei.

### **2. Pelaksanaan**

Seluruh proses pengumpulan data berlangsung selama tiga bulan. mulai mengumpulkan data dengan Tahap pelaksanaan dilakukan dengan mengumpulkan data melalui penyebaran angket atau kuesioner serta melakukan observasi langsung terhadap pasien yang berada di bagian pendaftaran rawat jalan.

### **3. Penyusunan Laporan**

Peneliti pada tahap ini menyusun laporan berdasarkan hasil data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner. Setelah pengumpulan data selesai, hasilnya akan dibahas, diberikan masukan, dan dikoreksi oleh pembimbing sebagai persiapan untuk Karya Tulis Ilmiah. Proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan.