

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan data sebagai hasil penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, teknik kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab langsung.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa berjumlah 31.542 pasien dengan rentan waktu oktober – desember 2022. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian (Sugiyono, 2018).

Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria usia minimal 12 tahun pasien yang sudah menjalani serangkaian pemeriksaan.

Menghitung jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus solvin dari jumlah populasi kunjungan rawat jalan pada trisemester terakhir bulan Oktober - Desember 2022, yaitu sebanyak 31.542 pasien. Berikut perhitungan sampelnya:

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

n : Besaran Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Konstanta (0,1) yaitu derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,1

Berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh jumlah sampel minimal yaitu:

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

$$n = \frac{31.542}{1 + 31.542 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{31.542}{316,42}$$

$$n = 99,68 = 100 \text{ pasien}$$

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa pada bulan Mei 2023

D. Variabel Penelitian atau Aspek-aspek yang Akan Diteliti/Diamati

Variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya (Siregar, 2013). Variabel dalam penelitian ini adalah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa.

E. Batasan Istilah

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2018). Definisi operasional penting dan diperlukan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data konsisten.

Tabel 2. Batasan Istilah

No.	Variabel	Batasan Istilah	Alat Ukur	Kategori	Skala
1.	Kepuasan Pasien	tingkat perasaan pasien yang timbul akibat adanya kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.	Kuesioner	Tidak Puas: 0% - 20% Kurang Puas: 21% - 40% Cukup Puas: 41% - 60% Puas: 61% - 80%	Ordinal

Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh pasien. Seperti penampilan fasilitas fisik serta pendukung dalam pelayanan. Yang meliputi keramahan, kerapihan ruangan, kelengkapan alat-alat pemeriksaan kesehatan.	Kuesioner	Sangat Puas: 81% - 100% Tidak Puas: 0% - 20% Kurang Puas: 21% - 40% Cukup Puas: 41% - 60% Puas: 61% - 80%	Ordinal
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan dan bertanggung jawab. Yang meliputi kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan pemeriksaan, kedisiplinan waktu, alur yang tidak berbelit-belit.	Kuesioner	Tidak Puas: 0% - 20% Kurang Puas: 21% - 40% Cukup Puas: 41% - 60% Puas: 61% - 80% Sangat Puas: 81% - 100%	Ordinal
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan prosedur dan tidak membedakan pasien. Yang meliputi Ketanggapan petugas, kejelasan informasi oleh petugas, dan kerjasama antar petugas.	Kuesioner	Tidak Puas: 0% - 20% Kurang Puas: 21% - 40% Cukup Puas: 41% - 60% Puas: 61% - 80% Sangat Puas: 81% - 100%	Ordinal
Jaminan (<i>assurance</i>)	Hubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas, dan keterampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman	Kuesioner	Tidak Puas: 0% - 20% Kurang Puas: 21% - 40% Cukup Puas: 41% - 60% Puas: 61% - 80% Sangat Puas: 81% - 100%	Ordinal
Empati (<i>emphaty</i>)	Hubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan	Kuesioner	Tidak Puas: 0% - 20% Kurang Puas: 21% - 40%	Ordinal

	mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas.		Cukup Puas: 41% - 60% Puas: 61% - 80% Sangat Puas: 81% - 100%	
2. Karakteristik Pasien				
Usia	Usia pasien yang dihitung dari tanggal kelahiran sampai tanggal periksa.	kuesioner	Remaja awal: 12-16 tahun Remaja akhir: 17-25 tahun Dewasa awal: 26-35 tahun Dewasa akhir: 36-45 tahun Lansia awal: 46-55 tahun Lansia akhir: 56-65 tahun	Ordinal
Jenis Kelamin	Ciri biologis yang menunjukkan ciri laki-laki atau perempuan.	kuesioner	Laki laki, perempuan	Nominal
Pendidikan	Tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki pasien melalui pendidikan formal	Kuesioner	Pendidikan dasar, menengah, tinggi	Ordinal
Pekerjaan	Sesuatu yang dikerjakan untuk mendapatkan nafkah	Kuesioner	Bekerja, Tidak Bekerja	Nominal

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh secara primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumbernya dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada objek.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket). Kuesioner adalah teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi beberapa kumpulan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

G. Alat Ukur/Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan pada waktu penelitian. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah daftar pertanyaan untuk kuesioner, alat bantu seperti bolpoin, catatan hasil kuesioner, dan lain sebagainya.

H. Uji Validitas Instrumen

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian (Sulaiman *et al.*, 2019) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018” maka tidak dilakukan uji validitas dan reabilitas lagi karena telah diuji dengan peneliti sebelumnya.

I. Prosedur Penelitian

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan
 - a. Mengajukan judul penelitian kepada pembimbing
 - b. Membuat surat izin studi pendahuluan
 - c. Mengajukan surat izin studi pendahuluan ke Rumah Sakit Umum Queen Latifa

- d. Mendapatkan surat balasan studi pendahuluan dari Rumah Sakit Umum Queen Latifa
 - e. Melakukan studi pendahuluan ke Rumah Sakit Umum Queen Latifa
 - f. Menyusun proposal penelitian
 - g. Melakukan bimbingan dan perbaikan dari hasil koreksi pembimbing
 - h. Setelah proposal disetujui dari pembimbing I dan II, dilakukan ujian proposal
 - i. Melakukan ujian proposal penelitian
 - j. Melakukan perbaikan dari hasil koreksi penguji
 - k. Peneliti melakukan penelitian
2. Tahap Penelitian
- a. Peneliti memberikan penjelasan kepada responden tentang maksud dan tujuan untuk mewawancarai.
 - b. Peneliti memberikan kuesioner yang harus dijawab secara lisan oleh responden di pelayanan rawat jalan.
 - c. Peneliti membagikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab secara tertulis oleh responden di pelayanan rawat jalan
 - d. Mengucapkan terima kasih responden atas kesediaannya menjadi asisten peneliti atau responden.
3. Tahap Penyelesaian Penelitian
- a. Mengolah dan menganalisis data.

- b. Menyusun dan menyajikan hasil penelitian.
- c. Penulisan laporan akhir.

J. Manajemen Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data mempunyai beberapa langkah (Notoatmodjo, 2018) diantaranya :

a. Edit (*editing*)

Hasil observasi yang diperoleh atau dikumpulkan melalui lembar observasi perlu disunting (*edit*) terlebih dahulu. Secara umum *editing* adalah merupakan kegiatan mengecek dan memperbaiki isian formulir atau lembar observasi tersebut apakah sudah lengkap, dalam arti semua langkah-langkah sudah diisi

b. *Coding*

Setelah semua lembar observasi diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean yakni mengubah dalam bentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi menggunakan skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2018) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* ini akan mengukur kepuasan dengan skor 1-5

Tabel 3. Skor Tingkat Kepuasan Pasien

Skor	Kategori Tingkat Kepuasan
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

c. *Tabulating Data.*

Tabulating yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang kemudian dihitung serta disusun dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien ini dilakukan dengan menghitung presentase masing-masing indikator dimensi (Sugiyono, 2018).

$$\text{Tingkat kepuasan pasien} = \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

d. *Klasifikasi Data*

Suatu cara pengelompokan data beserta jumlah persentasenya dari hasil tabulating data.

e. *Pembersihan Data*

Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan, dilakukan apabila terdapat kesalahan dalam melakukan pemasukan data.

2. Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah analisis statistik. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana penilaian pasien terhadap waktu tunggu di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Pengolahan data dan analisis kuantitatif dilakukan dengan bantuan perangkat lunak yaitu Microsoft Excel dan aplikasi SPSS.

Analisis deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dan analisis deskriptif menggunakan persentase. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan setiap variabel penelitian.

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa didapat dari hasil kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Hasil ukur kuesioner tersebut kemudian dikategorikan sebelum dianalisis tingkat variabelnya. Menurut (Sugiyono, 2010), range skala kepuasan sebagai berikut:

Tabel 4. Range Skala Kepuasan Responden

No	Penilaian	Nilai skala peringkat
1	Sangat Puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup Puas	41% - 60%
4	Kurang Puas	21% - 40%
5	Tidak Puas	0% - 20%

K. Etika Penelitian

Terdapat lima prinsip yang harus dipegang dalam pelaksanaan penelitian dengan menerapkan etika penelitian, yaitu :

1. *Informed consent*

Setiap responden yang terlibat dalam penelitian ini harus dibuat kesepakatan/persetujuan agar responden dapat mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta manfaatnya selama proses penelitian ini berlangsung dengan menggunakan lembar penjelasan untuk mengikuti proses pengambilan data. Responden menandatangani persetujuan jika bersedia menjadi responden tetapi jika menolak diteliti maka peneliti tidak memaksa dan tetap menghormati hak responden.

2. *Confidentiality*

Peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Kerahasiaan informasi yang dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

3. *Beneficence*

Penelitian ini berusaha memaksimalkan manfaat penelitian dan meminimalkan kerugian yang timbul akibat penelitian ini.

