

BAB 3

METODE PENELITIAN

1.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik kuantitatif dengan menggunakan rancangan survey (*cross sectional*), yakni untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Rokhmah, Adib, and Dita 2015). Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022.

1.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

1. Variable Bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi faktor penyebab yang dapat mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu dimensi waktu tunggu.

2. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

3.2.2 Definisi Oprasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Cara Ukur	Kategori	Skala Ukur
Variabel Bebas : Waktu Tunggu						
1.	Waktu tunggu	Lama waktu tunggu pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien	Pedoman observasi	Observasi	Dengan skor Ideal. : > 10 Tidak Ideal: < 10	Nominal
Variabel Terikat : Kepuasan Pasien						
2.	Kepuasan pasien	Terpenuhinya harapan pasien dalam membeli suatu jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien.	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	Kuesioner	14 pertanyaan dengan skor: Sangat Puas = 5 Puas = 4 Kurang Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1 Diskoring Puas : 56-70 Tidak Puas: 14-42	Nominal

1.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi ialah suatu kelompok atau kumpulan objek atau objek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig. Berdasarkan data puskesmas, total pasien yang berkunjung ke Puskesmas pada bulan November adalah sebanyak 3000 orang.

3.3.2 Sample Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

Keterangan :

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

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Kesalahan (10%)

$$n = \frac{3000}{1 + 3000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000(0,01)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 30}$$

$$n = \frac{3000}{31} = 96,7 \cong 100 \text{ pasien}$$

3.3.3 Teknik Sampling

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Teknik Purposive sampling

adalah suatu teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan dalam teknik purposive sampling ini bisa beragam dan bergantung pada kebutuhan dari penelitian yang akan dilakukan (Maharani & Bernard, 2018). Sampel penelitian terdiri dari 100 orang pasien.

Penelitian mempunyai tujuan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap lamanya waktu tunggu dan di jelaskan secara deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan jawaban dari pasien. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antara lama waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien dilakukan uji korelasi (Maharani and Bernard 2018). Peneliti kemudian menentukan kriteria inklusi dan eksklusi

Kriteria inklusi:

1. Pasien di Puskesmas Gribig yang sedang berada di ruang tunggu pendaftaran
2. Berusia 18-45 tahun
3. Pasien mampu membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Kriteria eksklusi:

1. Pasien yang memiliki kondisi gejala penyakit ISPA
2. Pasien tidak berkebutuhan khusus (Tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, dan tuna daksa)

1.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1. Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Pedoman observasi. Pedoman digunakan untuk mencatat data tentang lama waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig Pada tahun 2022.
- Kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait lama waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022.
- SPSS digunakan untuk menganalisis data statistik terkait lama waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig tahun 2022.

3.4.1. Cara pengumpulan data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

b. Sumber data

- Primer

Sumber data primer yang di dapat melalui observasi untuk mengetahui waktu tunggu dan wawancara langsung kepada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

- Sekunder

Data yang digunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari Puskesmas Gribig yaitu laporan kunjungan pasien.

c. Cara pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui waktu tunggu pasien
- Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

1.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1. Teknik pengolahan

Pengolahan data penelitian ini melalui tahap sebagai berikut

- a. Editing, merupakan upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh dari sumber data. Editing dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul.
- b. Tahap *Entry* Pada tahapan *entry* ini, jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dalam bentuk angka. Hasil dari pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariate dan bivariat.
- c. Coding

Dilakukan untuk memudahkan pengolahan data yaitu dengan melakukan pengkodean pada daftar pertanyaan yang telah diisi untuk setiap jawaban responden.

Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan

Pertanyaan	Kode
Pertanyaan 1	P 1
Pertanyaan 2	P 2
Pertanyaan 3	P 3
Pertanyaan 4	P 4
Pertanyaan 5	P 5
Pertanyaan 6	P 6
Pertanyaan 7	P 7
Pertanyaan 8	P 8
Pertanyaan 9	P 9
Pertanyaan 10	P 10
Pertanyaan 11	P 11
Pertanyaan 12	P 12
Pertanyaan 13	P 13

Pertanyaan 14	P 14
---------------	------

Tabel 3. 3 Tabel Jawaban

Kategori Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

- d. *Cleaning* pada tahapan *cleaning* ini, peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan hasil responden.
- e. Penghitungan, yaitu tahap menghitung data yang terkumpul untuk diolah menggunakan perhitungan skala Likert
- f. Penyajian data, yaitu hasil semua perhitungan akan disajikan dengan tabel dan deskripsi.

3.5.2. Analisis Data

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini :

- Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan variable-variabel penelitian, meliputi waktu tunggu dan kepuasan pasien. Analisis univariat dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan statistik deskriptif untuk mengetahui nilai rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi (Labiib 2013).

- Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui korelasi antara waktu tunggu sebagai variable bebas, dengan kepuasan pasien sebagai variabel terikat.

Untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat (Labiib 2013). Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik korelasi kontingensi dengan rumus *chi square* yang berfokus pada waktu tunggu dan kepuasan pasien. Ada hubungan atau tidaknya dilihat dari H_0 Dalam *Uji Chi-Square* terdapat tingkat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Adapun ketentuan dari *Uji Chi-Square* ialah sebagai berikut:

- a. Apabila $\rho \text{ value} \leq 0,05$, H_0 ditolak maka terdapat hubungan yang signifikan.
- b. Apabila $\rho \text{ value} \geq 0,05$, H_0 diterima maka tidak ada hubungan yang signifikan.

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gribig yang terletak di Jalan Jl. Raya Ki Ageng Gribig No.97, Madyopuro, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65139

3.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 3. 4 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2022					2023				
		Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei
1.	Identifikasi masalah	■									
2.	Pengumpulan referensi	■									
3.	Pengajuan judul	■									
4.	Pembuatan proposal	■	■	■							
5.	Perbaikan proposal		■	■	■						
6.	Seminar proposal				■						
7.	Perbaikan hasil seminar proposal					■					
8.	Pengumpulan data						■				
9.	Analisis data						■	■			
10.	Penyusunan laporan penelitian						■	■	■	■	
11.	Seminar hasil penelitian										■

1.6 Tahapan Penelitian

1. Persiapan

- Peneliti mengajukan surat izin dengan mengajukan surat penelitian pada Jurusan Kesehatan Terapan Poltekkes Malang.
- Peneliti memberikan surat izin dengan pihak terkait yaitu Puskesmas Gribig
- Peneliti membayar biaya penelitian kepada Puskesmas Gribig.

2. Pengumpulan data

- Peneliti mengambil data primer yang dibutuhkan dengan membagikan kuisisioner di Puskesmas Gribig.
- Peneliti mengambil data sekunder yang dibutuhkan dengan mengambil data kunjungan pasien di Puskesmas Gribig.

- Peneliti melakukan observasi dan pencatatan terhadap data yang di butuhkan berupa lama waktu tunggu pendaftaran pasien Puskesmas Gribig pada tahun 2022

3. Pengolahan data

- Editing, Editing dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul.
- Tahap *Entry* Hasil dari pengklasifikasian ini akan digunakan untuk analisis univariate dan bivariat.
- *Coding* pengolahan data yaitu dengan melakukan pengkodean pada daftar pertanyaan yang telah diisi untuk setiap jawaban responden.
- *Cleaning* peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan hasil responden.
- Penghitungan, yaitu tahap menghitung data yang terkumpul untuk diolah.
- Penyajian data, yaitu hasil semua perhitungan akan disajikan dengan tabel dan deskripsi.

4. Analisis data

- Menghitung data yang terkumpul pada tahun 2022 dengan menggunakan metode *chi square*.
- Menganalisis hasil untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien.