

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* (survey). Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Puskesmas Polowijen untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen.

#### **3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.2.1. Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini yaitu waktu tunggu dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

### 3.2.2. Definisi Operasional

Untuk menghindari perbedaan persepsi, maka perlu disusun definisi operasional. Definisi operasional pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

**Tabel III. 1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Variabel Terikat : Kepuasan Pasien					
Kepuasan pasien	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya serta hal tersebut dapat menjadi cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang diterima pasien.	Kuesioner	Responden mengisi sendiri kuesioner yang peneliti berikan.	Skala likert: 4 : Sangat puas 3 : Puas 2 : Kurang puas 1 : Tidak puas Hasil kemudian dikategorikan menjadi: 1: Puas 2: Tidak Puas	Ordinal

Variabel Bebas : Waktu Tunggu					
Waktu tunggu	Lama yang dipergunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari pasien mengambil nomor antrian di garda dan melakukan skrining, kemudian pasien dipanggil ke loket/tempat pendaftaran untuk mendaftar sampai tersedianya dokumen rekam medis pasien.	Lembar Observasi	Peneliti mengamati waktu tunggu pasien Ketika mendaftar.	a. $\leq 10$ menit (ideal) b. $> 10$ menit (tidak ideal)	Nominal

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat ataupun pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Polowijen. Berdasarkan data puskesmas, total pasien yang berkunjung ke Puskesmas Polowijen pada bulan Agustus-Oktober tahun 2022 adalah sebanyak 6.214 pasien.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat ataupun pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Polowijen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Berikut rumus perhitungan sampel menurut rumus slovin :

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

**Gambar III. 1 Rumus Slovin**

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Batas Kesalahan

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

$$n = \frac{6214}{1 + 6214 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{6214}{1 + 6214 (0,010)}$$

$$n = \frac{6214}{1 + 62,14}$$

$$n = \frac{6214}{63,14}$$

$$n = 98 \sim 100$$

$$n = 100$$

Jadi, berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas dengan batas kesalahan 10%, didapatkan ukuran sampel penelitian sebanyak 100 pasien.

### 3.3.3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuota sampling, yaitu hanya individu yang memenuhi syarat dan bersedia untuk mengisi kuesioner. Peneliti juga menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

- Kriteria inklusi
  - a. Pasien di Puskesmas Polowijen yang sedang menunggu di bagian pendaftaran.
  - b. Berusia 18-59 tahun.
  - c. Pasien yang memiliki kondisi penyakit kritis.
  - d. Pasien yang mampu membaca dan menulis
  - e. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- Kriteria eksklusi

- a. Pasien yang memiliki kondisi gangguan kejiwaan.
- b. Pasien berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, tuna daksa).

### **3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Instrumen Penelitian**

1. Kuesioner, untuk mengetahui seberapa puasny pasien terhadap pelayanan yang didapatkan selama proses pendaftaran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti telah meminta ijin kepada pemilik kuesioner untuk dapat diadaptasi dalam ruang lingkup penelitian di bagian pendaftaran Puskesmas Polowijen. Oleh karena itu peneliti tidak perlu uji validitas.

Skala likert kepuasan pasien :

4 : Sangat puas

3 : Puas

2 : Kurang puas

1 : Tidak puas

2. Lembar observasi, untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat jalan yang dihitung mulai dari tempat pasien mendaftar di tempat pendaftaran sampai tersedianya dokumen rekam medis.

Kategori untuk hasil observasi waktu tunggu :

$\leq 10$  menit : Ideal

$> 10$  menit : Tidak ideal

### **3.4.2 Cara Pengumpulan Data**

#### **3.4.2.1 Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif didapatkan dari prosentase angka kepuasan pasien dengan waktu tunggu di pendaftaran rawat jalan.

#### **3.4.2.2 Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Sumber data primer adalah dimana penulis terjun langsung melakukan penelitian menggunakan metode observasi dan kuesioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan.

##### **b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder diperoleh melalui data yang telah ada sebelumnya di Puskesmas Polowijen yaitu data kunjungan pasien rawat jalan sejak bulan Agustus-Oktober 2022.

#### **3.4.2.3 Cara Pengumpulan Data**

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan metode wawancara dan observasi. Wawancara pengisian kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa puasny pasien terhadap pelayanan yang didapatkan selama proses pendaftaran. Observasi dilakukan untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat

jalan mulai dari mengambil nomor antrian hingga tersedianya rekam medis pasien.

### 3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

#### 3.5.1 Teknik Pengolahan Data

1. *Editing*, memeriksa dan mengevaluasi kelengkapan, kesesuaian, dan konsistensi data berdasarkan tujuan penelitian untuk menguji hipotesis yang ada.
2. *Coding*, pemberian kode pada poin pernyataan maupun data yang diperoleh. Bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data dari hasil penelitian. Kodefikasi pernyataan kepuasan pasien ialah sebagai berikut :

**Tabel III. 2 Coding Pernyataan Kepuasan Pasien**

<b>Pernyataan</b>	<b>Kode</b>
Pernyataan 1	P 1
Pernyataan 2	P 2
Pernyataan 3	P 3
Pernyataan 4	P 4
Pernyataan 5	P 5
Pernyataan 6	P 6
Pernyataan 7	P 7
Pernyataan 8	P 8
Pernyataan 9	P 9
Pernyataan 10	P 10

3. *Scoring*, penilaian terhadap instrumen yang telah diisi oleh responden atau item-item yang perlu diberi skor. Skor dari jawaban kuesioner tentang kepuasan pasien dan hasil observasi waktu tunggu ialah sebagai berikut :

**Tabel III. 3 Skala Likert Kuesioner**

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

**Tabel III. 4 Score Waktu Tunggu**

Kategori Jawaban	Nilai
$\leq 10$ menit (ideal)	2
$> 10$ menit (tidak ideal)	1

4. *Cleaning*, memeriksa kembali untuk mengetahui kemungkinan kesalahan data dengan kategori yang telah ditentukan.

### 3.5.2 Analisis Data

1. Analisa Univariat, untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien dan lama waktu tunggu.
2. Analisa Bivariat, untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen. Pada penelitian ini digunakan uji statistik yaitu Uji *Chi-Square* karena skala data pada variabel bebas di penelitian ini yaitu nominal. Dalam uji *Chi Square* terdapat tingkat keakuratan sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Ketentuan uji *Chi-Square* pada penelitian ini ialah sebagai berikut :
  - a. Apabila  $\rho$  value  $\leq 0,05$ ,  $H_0$  ditolak, maka terdapat hubungan yang signifikan.
  - b. Apabila  $\rho$  value  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima, maka tidak ada hubungan yang signifikan.

### 3.6 Jadwal Penelitian

**Tabel III. 5 Jadwal Penelitian**

No.	Uraian kegiatan	2022					2023	
		AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	JAN	FEB
1.	Identifikasi masalah							
2.	Pengajuan judul							
3.	Pembuatan proposal							
4.	Seminar proposal							
5.	Perbaikan hasil seminar proposal							
6.	Pengambilan data							
7.	Pengolahan data							
8.	Analisis data							
9.	Penyusunan laporan penelitian							
10.	Seminar hasil							

### 3.7 Tahapan Penelitian

#### 3.7.1. Tahapan Perencanaan

Pada tahapan ini meliputi identifikasi masalah, pengajuan judul, studi pendahuluan, pembuatan proposal, dan seminar proposal.

#### 3.7.2. Tahapan pelaksanaan penelitian

Pada tahapan ini meliputi pengurusan izin, pengambilan data, pengolahan data, dan analisis data.

#### 3.7.3. Tahapan laporan penelitian

Pada tahap ini meliputi penyusunan laporan penelitian dan seminar hasil.