

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

#### 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur
<b>Variabel Independen</b>				
Waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan	Waktu yang diperlukan selama penyediaan dokumen Rekam Medis rawat jalan mulai dari pasien mendaftar hingga dokumen rekam medis ditemukan.	<i>Jam Digital</i> dan Lembar Observasi	Menghitung lama waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan	Sesuai = 1 Tidak Sesuai = 0
<b>Variabel Dependen</b>				
Kepuasan Pasien	Suatu hasil respon konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan	Kuisisioner	Responden mengisi kuisisioner terdiri dari 9 pernyataan, dengan pilihan jawaban: Tidak Puas, Kurang Puas, Sangat Puas, Puas.	- Tidak Puas = $\leq 25$ - Kurang Puas = 26-50 - Puas = 51-75

	kesehatan dibandingkan dengan harapannya				- Sangat Puas = $\geq 76$
<b>Variabel Kontrol</b>					
Pasien	Setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan.	Wawancara	Peneliti memberi pertanyaan terkait identitas pasien		- Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek - Nama pasien - Umur = $\geq 17$ tahun - Jenis Kelamin - Pendidikan - Alamat

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Jumlah populasi kunjungan pasien rawat jalan pada Tahun 2022 adalah 79.207 pasien.

#### 3.3.2 Sampel

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Na^2} \\
 &= \frac{79207}{1 + 79207 (0,1^2)} \\
 &= 99,87 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

N : jumlah Populasi

n : jumlah sampel

a : batas toleransi kesalahan ( 10%)

Maka, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien rawat jalan.

Kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Semua pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek
2. Pasien berusia  $\geq 17$  tahun
3. Bersedia untuk menjadi responden
4. Pasien dapat membaca dan menulis

Kriteria eksklusi pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pasien tidak bersedia menjadi responden

### 3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Instrumen Penelitian

1. Waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan, data ini dikumpulkan dengan metode observasi menggunakan lembar observasi berupa formulir untuk menghitung waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dari pasien mendaftar hingga berkas ditemukan dan alat yang digunakan yaitu Jam Digital untuk mengukur waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien rawat jalan sampai dokumen rekam medis ditemukan.
2. Kepuasan pasien, data dikumpulkan dengan metode wawancara menggunakan lembar kuesioner berisikan rangkaian pernyataan

mengenai pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek yang harus dijawab oleh responden. Instrumen ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden.

3. Pasien, data dikumpulkan dengan metode wawancara menggunakan lembar persetujuan responden yang berisikan identitas pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

### 3.4.2 Cara Pengumpulan Data

#### 3.4.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang didapatkan dari rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek dan hasil dari kuesioner kepuasan yang diberikan kepada pasien.

#### 3.4.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### A. Data Primer

Data primer yang diperoleh melalui observasi perhitungan lama waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dan pengisian kuisisioner oleh responden secara langsung oleh peneliti di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek dengan menggunakan lembar observasi dan kuisisioner.

## B. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini, peneliti meminta data ke RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek berupa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Tahun 2022.

### 3.4.1 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu observasi dan kuisioner. Observasi secara langsung terhadap waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan. Serta pengumpulan data dengan mengidentifikasi respon dari jawaban responden melalui wawancara berupa kuesioner mengenai tingkat kepuasan pasien dalam penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

## 3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 3.5.1 Pengolahan Data

#### 1. Penyuntingan (*Editing*)

Data yang diperoleh, kemudian diperiksa kembali dan tidak ada kekeliruan dalam pengisian kuesioner dan hasil observasi.

#### 2. Pengkodean (*Coding*)

Memberikan kode tertentu pada setiap data yang dikumpulkan. Memberikan skor pada hasil perhitungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yaitu:

- a. Sesuai = 1
- b. Tidak Sesuai = 0

Memberikan skor pada hasil pengisian kuesioner kepuasan

pasien, yaitu:

- a. Tidak Puas = 1
- b. Kurang Puas = 2
- c. Puas = 3
- d. Sangat Puas = 4

Mengklasifikasikan hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien, yaitu:

Tabel 3. 2. Kategori Kepuasan Pasien dan Klasifikasi Skor

<b>Kategori Kepuasan</b>	<b>Klasifikasi Skor</b>
Tidak Puas	$\leq 25$
Kurang Puas	26-50
Puas	51-75
Sangat Puas	$\geq 76$

Setelah mendapatkan hasil kepuasan pasien, peneliti kemudian mengelompokkan data ke dalam dua kelompok yaitu:

- a. Kurang Puas dan Tidak Puas = Tidak Puas
- b. Sangat Puas dan Puas = Puas

### 3. Tabulasi

Yaitu melakukan pengolahan data dalam tabel penelitian yang telah disediakan untuk menghitung secara statistik.

### 4. Memasukkan Data (*Entry*)

Data yang sudah dikumpulkan, kemudian dimasukkan kedalam *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dan dilakukan analisis data.

### 5. *Cleaning*

Data yang sudah dimasukkan kedalam *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dilakukan pengecekan kembali apakah ada kesalahan atau tidak.

### 3.5.2 Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa bivariat terhadap dua variabel yang diduga berhubungan. Analisa hasil uji statistik menggunakan *Chi Square Test* untuk melihat hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

## 3.6 Jadwal Penelitian

### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

### 3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari Tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Rincian Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2022		2023					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1.	Identifikasi masalah		■						
2.	Pengajuan judul		■						
3.	Seminar proposal			■					
4.	Pengurusan izin			■					
5.	Pengambilan data			■					
6.	Pengolahan data penelitian				■	■	■	■	■
7.	Analisis data				■	■	■	■	■

- 8. Penyusunan laporan penelitian
  - 9. Seminar hasil penelitian
- 

### 3.7 Tahapan Penelitian

#### 1. Pengidentifikasian masalah

Pada tahap ini, peneliti melakukan studi pendahuluan terlebih dahulu di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Kemudian dilakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi sesuai dengan hasil studi pendahuluan.

#### 2. Pengumpulan data

- a. Melakukan pengamatan dan mencatat waktu kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan dari petugas menyerahkan kertas tracer, lalu mencari dokumen rekam medis sampai dokumen tersedia dan dicatat di buku ekspedisi dengan menggunakan jam digital. Kemudian dicatat kedalam tabel penelitian.
- b. Melakukan penyebaran lembar kuesioner kepada pasien rawat jalan disaat jam pelayanan rawat jalan.

#### 3. Pengolahan dan analisis data

Pengolahan dan analisa data menggunakan *Chi Square Test* untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

#### 4. Penarikan kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisa data yang telah dilakukan.



## 5. Penyusunan laporan penelitian

Laporan penelitian disusun setelah data dari hasil observasi dan wawancara melalui kuesioner terkumpul dan sudah melalui proses pengolahan data dan analisis data. Serta telah dilakukan penarikan kesimpulan.

### 3.8 Etika Penelitian

Etika Penelitian yang harus dipegang peneliti sebagai berikut: Milton (1999) dalam Notoatmodjo (2010)

#### 1. Menghormati harkat dan martabat manusia

Responden perlu mengetahui informasi tentang tujuan penelitian dalam melakukan penelitian tersebut dan memberikan lembar persetujuan (*informed consent*) kepada responden tentang penelitian yang akan dilakukan. Peneliti juga memberi kebebasan kepada responden dalam hal pemberian informasi atau tidak melakukan pemberian informasi (berpartisipasi) dalam kegiatan penelitian.

#### 2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Responden memiliki berbagai hak dasar sebagai individu yang didalamnya meliputi privasi serta kebebasan dalam hal pemberian informasi. Identitas responden akan dirahasiakan dalam penelitian ini.

#### 3. Keadilan dan keterbukaan

Peneliti senantiasa menjaga prinsip adil, keterbukaan, kejujuran, serta kehati-hatian. Untuk memenuhi hal tersebut, dapat dilakukan dengan pemberian penjelasan mengenai prosedur dalam penelitian terlebih dahulu. Responden dijamin akan memperoleh perlakuan yang sama tanpa

membedakan jenis kelamin, agama, etnis, dan lain sebagainya dari peneliti.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan

Penelitian dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian untuk mendapatkan hasil yang bermanfaat secara maksimal bagi subjek penelitian. Peneliti meminimalkan dampak yang dapat merugikan bagi respondennya.