

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah *survei* yaitu subyek hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap karakter atau variabel subyek pada saat pemeriksaan.

B. Variabel Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep variabel yang akan diteliti ialah persepsi kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
Dependen : Dimensi kualitas pelayanan	1. Bukti langsung 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
Variabel Independen: Persepsi Kepuasan Pasien	Perasaan puas dalam mendapatkan pelayanan pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo	Kusioner	Ordinal

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Arikunto, 2013) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien terbanyak dalam satu sehari yaitu 150 pasien pada bulan Agustus 2019.

2. Sampel

Menurut (Arikunto, 2013) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan perhitungan menurut Notoatmodjo (2005) dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Taraf signifikan

Taraf signifikan yang digunakan peneliti adalah 0.1 (10%)

Dari jumlah populasi dapat ditentukan sampel yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{1+150(0.1^2)} \\ &= \frac{150}{2} \\ &= 75 \text{ responden} \end{aligned}$$

Teknik Sampel yang digunakan adalah *Quota Sampling*. Menurut (Nursalam, 2003), *Quota Sampling* yaitu penetapan subyek berdasarkan kapasitas atau daya tampung yang diperlukan dalam penelitian.

Kriteria Inklusi:

- a. Semua pasien yang berobat rawat jalan setelah adanya video animasi alur pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngancar tahun 2019
- b. Pasien tidak buta huruf
- c. Pasien yang berumur 15-55 tahun

- d. Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden

Kriteria Eksklusi

- a. Pasien rawat jalan yang buta atau tuli
- b. Pasien rawat jalan yang tidak bersedia menjadi responden

D. Instrumen Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2010) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk menangkap persepsi kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas ialah berupa kuesioner yang berisi soal soal. Instrumen umum lainnya berupa :

- a. Sumber Kusioner
- b. Lembar Informed Consent

2. Cara Pengumpulan Data

- a. Jenis Data

Data Primer

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada pasien pada saat pasien telah mendapatkan pelayanan pendaftaran.

b. Sumber Data

Sumber data di atas yaitu berasal melalui angket yang disebarakan kepada sejumlah 75 responden yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran.

1. Langkah-Langkah Pengumpulan Data

Berikut langkah-langkah pengumpulan data

- a. Melakukan survey lapangan di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.
- b. Mengajukan surat ijin study pendahuluan ke Poltekkes Malang, Bakesbangpol Kota Malang, Dinas Kesehatan Kota Malang, dan Kepala Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.
- c. Melakukan observasi.
- d. Memberikan dan mengintruksikan untuk mengerjakan kuesioner kepada kelompok pasien satu tentang persepsi kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan dibagian pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo dan mengolah kuesioner dengan skor masing-masing jawaban.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a). Kuesioner

Dalam kegiatan pengumpulan data di lapangan peneliti juga menggunakan kuisoner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisoner tertutup di dalam jawaban hanya ada 4 jawaban. Yang telah di tentukan oleh peneliti. Kuisoner ini berisi tentang persepsi pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo. Dalam penelitian ini kuisoner disusun berdasarkan hasil modifikasi dari penelitian sebelumnya (Ali Mas'ud. (2015). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Negeri Malang : 2015)

E. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengumpulan data

Menurut (Notoatmodjo, 2010) proses pengolahan data dapat melalui tahap-tahap sebagai berikut :

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian kuesioner atau formulir tersebut.

b. *Coding*

Setelah semua data diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean atau coding, yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

c. *Scoring*

Peneliti memberi skor untuk tingkat kepuasan pasien tentang alur pelayanan pendaftaran. Penilaian untuk kuesioner tingkat pemahaman jika jawaban sangat puas (SP) 4, puas (P) 3, tidak puas (TP) 2, sangat tidak puas (STP) 1.

d. *Tabulating*

Memasukkan data dari hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner ke dalam tabel-tabel sesuai kriteria.

e. *Cleaning*

Kegiatan pengecekan kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidak lengkapan, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian dilakukan dengan cara analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah cara menganalisa data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2012).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini mendeskripsikan data yang telah didapatkan peneliti dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden mengenai kepuasan. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis frekuensi

untuk masing-masing butir kuesioner. Setelah itu dilihat kriteria skor terbanyak dari masing-masing kuesioner.

- a. Banyak : 75 - 40 orang
- b. Sedang : 40-20 orang
- c. Sedikit : 20-0 orang

F. Waktu dan Tempat Penelitian

- 1. Waktu penelitian : 22 -23 NOVEMBER 2019
- 2. Tempat Penelitian : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang

G. Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2010) etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut. Empat prinsip yang harus dipegang teguh oleh peneliti (Milton, 1999 dalam Notoatmodjo) yaitu

- 1. Menghormati harkat dan martabat manusia.

Peneliti perlu memperhatikan hak-hak dari subjek penelitian untuk memperoleh persetujuan tentang penelitian yang akan dilakukan tersebut. Disamping itu, peneliti juga memberikan kebebasan kepada subjek penelitian untuk ikut berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian.

Setiap individu memiliki hak-hak dasar yang bersifat privasi dan memiliki kebebasan dalam memberikan informasi tersebut. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini tidak akan menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan dari subjek penelitian.

3. Keadilan dan inklusivitas atau keterbukaan.

Transparansi atau prinsip keterbukaan serta keadilan perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran dan juga kehati-hatian. Untuk memenuhi hal tersebut, dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menjelaskan prosedur penelitian yang nantinya akan digunakan. Prinsip keadilan ini menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan yang sama, tanpa membedakan jender, agama, etnis, dan sebagainya.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan.

Sebuah penelitian hendaknya memperoleh semaksimal mungkin manfaat dan meminimalisir sebaik mungkin kemungkinan dampak yang bisa merugikan subjek penelitian.

H. Jadwal Penelitian

Tabel 3.2 Tabel Jadwal Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	TAHUN 2019				
		8	9	10	11	12
1	Analisa Masalah					
2	Pengaduan Judul					
3	Penyusunan Proposal					

4	Seminar Proposal				
5	Pengurusan Surat Izin				
6	Pengumpulan Data				
7	Melakukan Penyebaran Angket Dan Melakukan Wawancara				