

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian adalah suatu pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisis data yang dilakukan secara sistematis. Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran ilmu pengetahuan atau pemecahan suatu masalah, pada dasarnya menggunakan metode ilmiah.

Penelitian ini menggunakan desain Research and Development penelitian dan pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut. Penelitian dan pengembangan merupakan pendekatan penelitian untuk menghasilkan produk baru atau menyempurnakan produk yang telah ada. Jadi penelitian pengembangan merupakan metode untuk menghasilkan produk tertentu atau menyempurnakan produk yang telah ada serta menguji keefektifan produk tersebut.

Desain penelitian eksperimen yang digunakan dalam penelitian adalah model Kuesioner dengan pendekatan Diskriptif. Tujuan peneliti ingin mengetahui Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciptomulyo.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini dibagi menjadi satu variabel yaitu :

a. Variabel Terikat (Dependent)

Variable terikat merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Ciptomulyo.

2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur
Kepuasan Pasien	<p>Kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Puskesmas Ciptomulyo .</p> <p>Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan-harapannya,yang diukur dengan menggunakan indikator</p>	Kuesioner	<p>Nominal dengan kriteria Puas. Jika skor >50 %</p> <p>Tidak puas jika skor \leq 50 %</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendapat informasi yang jelas b. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan c. Kesenambungan pelayanan 		
--	---	--	--

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini merupakan populasi infinite (populasi tidak diketahui), yaitu seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang. Penelitian ini dilakukan selama 3 hari.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Roscoe dalam buku Sugiyono (2011: 90) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri- swasta dan

lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 40. Sebagai aturan umum, ukuran sampel antara 30 sampai dengan 500 bisa efektif tergantung dengan cara pengambilan sampel yang digunakan dan pertanyaan penelitian yang dipakai.

D. Cara Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

a. Cara Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah kuantitatif dari hasil lembar kuesioner. Data kuantitatif adalah data yang diinput ke dalam skala pengukuran statistik. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner kepuasan yang diberikan kepada pasien.

2. Sumber Data

Peneliti menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri. Ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu. Data primer dalam penelitian ini didapat langsung dari Puskesmas Ciptomulyo berupa data pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ciptomulyo di unit pendaftaran pasien rawat jalan.

3. Cara Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan kuesioner dengan jenis kuesioner tertutup dimana setiap pertanyaan yang diajukan responden hanya dapat memilih jawaban yang telah disediakan. Berikut tahapan pengumpulan data melalui kuesioner:

- 1) Mendistribusikan kuesioner kepada responden
- 2) Menjelaskan maksud dan tujuan kuesioner
- 3) Mengisi kuesioner
- 4) Memberikan jawaban apabila ada pertanyaan mengenai kuesioner
- 5) Mengumpulkan kuesioner
- 6) Memproses kuesioner

b. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Dalam penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengajukan surat permohonan penelitian kepada Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
2. Melakukan koordinasi dengan Kepala Rekam Medis Puskesmas Ciptomulyo
3. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian agar responden dapat mengisi lembar kesediaan menjadi responden
4. Spss, merupakan aplikasi untuk mengolah data hasil dari kuesioner.

5. Lembar kuesioner, merupakan lembar yang digunakan untuk mendapatkan hubungan kualitas pelayanan pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien dan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciptomulyo.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

a. Editing

Kegiatan mengedit data yang bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan, konsistensi dan kesesuaian antara kriteria data yang dibutuhkan untuk menguji hipotesis peneliti.

b. Coding

Pemberian kode pada data dilakukan untuk merubah data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan memberikan berbagai macam karakter.

- 1) Sangat Puas = 4
- 2) Puas = 3
- 3) Tidak Puas = 2
- 4) Sangat Tidak Puas = 1

c. Tabulating

Tabulasi adalah memasukkan data ke dalam tabel-tabel yang telah disediakan untuk menghitung data secara statistik.

d. Scoring

Kegiatan ini merupakan pemberian nilai atau score pada instrumen yang telah diisi responden.

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. 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.

F. Jadwal Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Puskesmas Ciptomulyo, Kota Malang

b. Waktu Penelitian

Waktu Kegiatan	2018					2019		
	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Identifikasi masalah	■							
Pengajuan judul	■							
Pembuatan Laporan		■						
Seminar Laporan		■						
Pengurusan izin			■	■	■			
Pengambilan data				■	■	■		
Pengolahan data hasil penelitian						■		

Analisa data								
Penyusunan laporan Penelitian								
Seminar hasil Penelitian								

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

G. Etika Penelitian

Penelitian yang menggunakan objek manusia tidak boleh bertentangan dengan etika agar hak responden penelitian dapat terlindungi. Berikut adalah etika dalam penelitian:

1. Memberikan Informed Consent

Lembar persetujuan diedarkan kepada responden sebelum penelitian dilaksanakan terlebih dahulu responden mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang akan terjadi selama pengumpulan data. jika responden bersedia diteliti maka harus menandatangani lembar persetujuan tersebut, bila tidak bersedia maka peneliti harus tetap menghormati hak-hak responden.

2. Anonymity (tanpa nama)

Dalam menjaga kerahasiaan identitas responden peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data dan cukup memberikan kode.

3. Confidentiality (kerahasiaan)

4. Kerahasiaan informasi yang telah dikumpulkan dan kerahasiaan dari responden dijamin peneliti.

