

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian analitik yaitu penelitian yang berupaya untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sucipto, 2020). Dalam penelitian *cross sectional*, peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada saat tertentu yaitu tiap subjek diobservasi hanya satu kali dan pengukuran variabel dilakukan pada saat penelitian tersebut (Sucipto, 2020).

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki karakteristik yang secara umum dapat diamati (Sucipto, 2020). Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun pada bulan Desember sebanyak 7.418 pasien, yang diambil dari jumlah rata-rata kunjungan pasien dari bulan Juni-September 2021.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek suatu penelitian (Sucipto, 2020). Sampel penelitian merupakan representasi dalam suatu populasi penelitian, yang dijadikan sumber semua data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian (Sucipto, 2020). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun pada bulan Desember 2021.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

e = Batas ketelitian yang diinginkan (90%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{7418}{1 + 7418(10\%)^2} \\ n &= \frac{7418}{1 + 74,18} \\ n &= 98,66 \\ n &\approx 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *sampling kuota*. Menurut Sugiyono dalam Modul 6 Populasi dan Sampel (Susilana), *sampling kuota* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah yang telah ditentukan.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

1. Pasien yang menerima pelayanan rawat jalan di RSI Siti Aisyah Madiun pada bulan Desember 2021.
2. Pasien yang berusia  $\geq 17$  Tahun.
3. Pasien tidak berkebutuhan khusus (Tuna netra, tuna wicara, tuna rungu dan tuna daksa)
4. Pasien dapat membaca.
5. Pasien memiliki penyakit kronis.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

1. Pasien yang menolak untuk menjadi responden.

### 3.3 Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

| No | Uraian Kegiatan                  | 2021 |     |     |     | 2022 |     |     |
|----|----------------------------------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|
|    |                                  | SEP  | OKT | NOV | DES | JAN  | FEB | MAR |
| 1  | Identifikasi Masalah             |      |     |     |     |      |     |     |
| 2  | Pengajuan Judul                  |      |     |     |     |      |     |     |
| 3  | Pembuatan Proposal               |      |     |     |     |      |     |     |
| 4  | Seminar Proposal                 |      |     |     |     |      |     |     |
| 5  | Pengurusan Izin                  |      |     |     |     |      |     |     |
| 6  | Pengambilan Data                 |      |     |     |     |      |     |     |
| 7  | Pengolahan Data Hasil Penelitian |      |     |     |     |      |     |     |
| 8  | Analisis Data Hasil Penelitian   |      |     |     |     |      |     |     |
| 9  | Penyusunan Laporan               |      |     |     |     |      |     |     |
| 10 | Seminar Hasil                    |      |     |     |     |      |     |     |

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai konsep yang mempunyai variabilitas atau mempunyai nilai bervariasi (Sucipto, 2020). Arti variabel secara singkat yaitu segala sesuatu yang bervariasi (Sucipto, 2020). Variabel dalam penelitian ini terdapat dua yaitu *independent* dan *dependent*. Variabel *independent* atau bebas yaitu kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu. Variabel *dependent* pada penelitian ini minat kunjungan ulang pasien.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional merupakan batasan atau pengertian secara operasional tentang variabel yang akan diamati dan tercantum dalam kerangka konsep yang telah dikembangkan (Sucipto, 2020).

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

| Variabel  | Definisi  | Alat Ukur | Cara Ukur   | Hasil Ukur  | Skala   |
|---|---|-----------|---|---|---------|
| <b>Variabel Bebas</b>   |   |           |   |   |         |
| <b>Kepuasan pasien ditinjau berdasarkan lima dimensi mutu</b> | Tingkat penerimaan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi mutu   | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 23 pernyataan, dengan pilihan jawaban : Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, Tidak Puas | - Sangat Puas = $\geq 76$<br>- Puas = 51<br>-75<br>Kurang Puas = 26- 50<br>- Tidak Puas = $\leq 25$ | Ordinal |
| <b>Variabel Terikat</b>                                       |   |           |   |   |         |
| <b>Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan</b>               | Rasa keinginan pasien rawat jalan untuk melakukan perawatan ulang dalam jangka waktu tertentu, yang muncul akibat respon langsung terhadap pelayanan pada masa lampau | Kuesioner | Kuesioner terdiri dari 1 pernyataan dengan pilihan jawaban : Minat, Tidak Minta                           | 0 =<br>Tidak Minat =<br>1 =<br>Minat  | Nominal |

### 3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan

Data primer pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *checklist*, cara pengisian disilang (×) untuk mendapatkan data kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien. Data sekunder pada penelitian ini yaitu laporan kunjungan pasien rawat jalan, dengan teknik pengumpulan menggunakan dokumentasi, yaitu mengumpulkan laporan bulanan kunjungan pasien rawat jalan.

### 3.7 Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian

Instrumen penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan pernyataan yang telah disediakan untuk memperoleh data hasil kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSI Siti Aisyah Madiun.

### 3.8 Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut benar-benar valid dan sah sehingga dapat mengukur sebenarnya yang ingin diukur (Sucipto, 2020) . Dalam penelitian ini, uji validitas telah dilakukan terhadap 10% dari jumlah total sampel yaitu 10 pasien. Uji validitas akan diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan metode *product moment*.

Reliabilitas adalah konsistensi atau stabilitas suatu pengukuran yang digunakan artinya, nilai yang dihasilkan dalam pengukuran tersebut jika dilakukan berulang akan menghasilkan nilai yang sama (Sucipto, 2020). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas telah dilakukan terhadap 10% dari jumlah total sampel yaitu 10 pasien. Uji reliabilitas akan diolah dengan SPSS menggunakan *cronbach alpha*.

### 3.9 Prosedur Penelitian

Prosedur pelaksanaan pada penelitian ini yaitu :

1. Peneliti mempersiapkan instrumen/alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.
2. Peneliti melakukan konsultasi instrumen pengumpulan data kepuasan pasien dengan dosen pembimbing.
3. Setelah disetujui oleh dosen pembimbing, peneliti terjun di RS untuk mengambil data kepuasan pasien.
4. Peneliti mewawancarai singkat kepada pasien rawat jalan, apakah berkenan menjadi responden penelitian ini.
5. Pasien yang berkenan menjadi responden akan diberikan penjelasan singkat terkait cara pengisian kuesioner.
6. Peneliti menanyakan, apakah terdapat kesulitan dalam pengisian kuesioner. Jika responden merasa terdapat kesulitan, peneliti akan memberikan penjelasan.
7. Responden yang telah selesai mengisi kuesioner, mengumpulkan kepada peneliti kemudian dilakukan pengecekan kelengkapan pengisian kuesioner.
8. Setelah selesai melakukan pengambilan data, peneliti mengolah data berdasarkan hasil yang telah terkumpul.

### 3.10 Manajemen Data

#### 3.10.1 Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, data variabel yang telah terkumpul dalam kuesioner akan diolah meliputi :

1. Penyuntingan (*Editing*)  
Memeriksa kelengkapan hasil pada lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden.
2. Pengkodean (*Coding*)

Memberikan skor pada hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien, yaitu :

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

Mengklasifikasikan hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien menjadi :

Tabel 3.3 Kategori Kepuasan dan Klasifikasi Skor

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

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

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

Memberikan skor pada hasil pengisian kuesioner minat kunjungan ulang pasien yaitu :

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

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

Memasukkan data yang telah dikoding ke dalam tabel pada program Ms. Excel.

### 4. *Cleaning*

Melakukan pemeriksaan kembali untuk melihat kemungkinan kesalahan memasukkan koding, kemudian melakukan pembetulan.

### 3.10.2 Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan :

1. Analisa Univariat

Analisa univariat digunakan untuk mengetahui frekuensi distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu dan frekuensi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat digunakan untuk mencari hubungan pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan menggunakan uji *chi square*.

### 3.11 Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini meliputi :

1. Sukarela

Peneliti tidak memaksa pasien untuk menjadi responden, dan responden bersifat sukarelawan.

2. Lembar persetujuan

Responden akan mendapatkan penjelasan mengenai penelitian dan tata cara pengisian kuesioner. Responden akan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*), sebagai bukti bahwa responden telah memahami dan setuju menjadi bagian dari penelitian.

3. Tanpa nama

Peneliti tidak mencantumkan kolom nama atau identitas pasien yang dapat beresiko dalam penelitian ini.

4. Rahasia

Informasi terkait pasien yang berkenan menjadi responden pada penelitian ini akan terjaga kerahasiaannya.