

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Peneliti**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode analitik korelasional dengan pendekatan *Cross-Sectional* yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta efek analisisnya untuk menentukan ada tidaknya hubungan antar variabel penelitian dengan cara pendekatan, observasional atau pengumpulan data sekaligus hanya satukali pada satu waktu.

#### **3.2 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Kendedes pada bagian pendaftaran rawat jalan yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.14, Polowijen, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126

#### **3.3 Waktu Penelitian**

Penelitian pada Klinik Kendedes ini dilaksanakan mulai dari bulan Mei hari senin, 20-24 Mei 2024.

#### **3.4 Variabel Penelitian**

Dinamakan variabel adanya varias. Variabel penelitian merupakan suatu sifat atau nilai dari orang lain, objek atau suatu kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012).

Variabel bebas (Independen) adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung/terikat, sedangkan variabel terikat/tergantung (Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Bungin, 2005).

Variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (Independen), yaitu: Komunikasi Petugas TPP
2. Variabel terikat (Dependen), yaitu: Kepuasan Pasien

#### **3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat dan ukuran yang

didapatkan atau dimiliki oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu. Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pasien. Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Menurut Notoatmodjo, 2014). Definisi operasional sangat diperlukan dan penting untuk mengukur variabel atau pengumpulan data agar konsisten.

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
<b>Variabel Bebas (Independent)</b>						
1.	Komunikasi Petugas TPP(X)	Penilaian pasien terhadap cara Interaksi verbal dan nonverbal petugas tpp dengan pasien	Kuesioner	Responden mengisi sendiri kuesioner yang peneliti berikan	Variabel <i>Content</i> pengguna diukur dengan kriteria interpretasi skor sebagai berikut: Sangat Baik = 4 Baik = 3 Tidak Baik = 2 Sangat Tidak Baik = 1	Ordinal
					Kategori penilaian : Baik : 13 – 20 Tidak Baik : 5 - 12	Nominal
<b>Variabel Terikat (Dependen)</b>						
2.	Kepuasan Pasien (Y)	Pengungkapan rasa puas	Kuesioner	Responden mengisi sendiri	Variabel kepuasan pengguna diukur dengan kriteria	Nominal

		pasien terhadap hasil Interaksi verbal dan non verbal petugas tpp		kuesioner yang peneliti berikan	interpretasi skor sebagai berikut: Sangat Puas = 4  Puas = 3  Tidak Puas = 2  Sangat Tidak Puas = 1	
					Kategori penilaian :  Baik : 13 – 20  Tidak Baik : 5 - 12	Nominal

### 3.6 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2014). Populasi adalah keseluruhan subjek yang berada dalam daerah penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Klinik Kenedes dengan jumlah yang tidak diketahui (Infinite)

### 3.7 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2014). Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Klinik Kenedes pada poli umum, poli gigi dan poli KIA. Menghitung jumlah sampel di Klinik Kenedes menggunakan rumus Lameshow, yaitu

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{(d)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

Z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96 P = Fokus kasus/ maksimal estimasi = 0,5

d = Alpha (0.10) atau sampling error = 10 % Sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.96}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Jadi sampel penelitian ini adalah 100 pasien

### **3.8 Instrumen Penelitian**

Menurut Notoatmodjo tahun 2012, instrumen penelitian adalah alat- alat yang digunakan untuk pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya akan lebih baik sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian dengan cara pemberian skor dalam mengukur variabel yang diteliti. Berdasarkan definisi operasional, kemudian akan dikembangkan menjadi instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel dilakukan menggunakan kuesioner via Google Forms kepuasan pasien berdasarkan metode service quality (SERVQUAL), dimana tingkat kepuasan pasien akan dinilai menurut dimensi tangible responsiveness, reliability, assurance, dan empathy dengan total 10 butir pertanyaan yang disebar kepada pasien yang setelah selesai mendaftar di tempat pendaftaran pasien Klinik Kendedes, dimana jumlah pertanyaan untuk setiap dimensi yaitu 2 butir pertanyaan untuk tangible, 2 butir pertanyaan untuk responsiveness, 2 pertanyaan untuk reliability, 2 butir pertanyaan untuk assurance dan 2 butir pertanyaan untuk empathy, dimana pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert menggunakan 4 point scale.

Skala likert adalah teknik mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dimana responden diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan terhadap masing-masing pernyataan (Riduwan,2015).

Skor yang digunakan meliputi:

1. Sangat Puas = Skor 4
2. Puas = Skor 3
3. Tidak Puas = Skor 2
4. Sangat Tidak Puas = Skor 1

### **3.9 Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik accidental sampling. Dimana teknik accidental sampling adalah teknik yang dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia. Sampel untuk penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien di Klinik Kendedes Malang

### **3.10 Responden Penelitian**

Responden dalam penelitian dengan kriteria, sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Pasien yang berusia 17-65 tahun.
2. Pasien dapat membaca dan menulis dengan baik.
3. Pasien bersedia menjadi responden.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan keadaan yang menyebabkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian ini (Nursalam, 2008).

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu:

1. Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
2. Pasien yang disabilitas (Tidak Responsive)

### **3.11 Jenis Data**

#### **3.11.1 Jenis Data**

Data Primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik peneliti (Sakaran:2011). Data primer sering disebut dengan data asli yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer dari penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang disebar kepada responden di tempat pendaftaran pasien berupa informasi pelayanan yang diharapkan dan yang diterima oleh responden di tempat pendaftaran pasien di Klinik Kenedess Malang

Data Sekunder adalah yang sumber data penelitian diperoleh secara tidak langsung dimana data sekunder penelitian ini yaitu peneliti meminta data kepada Klinik Kenedes. Data sekunder dari penelitian ini yaitu berupa jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2022 sampai 2024

### **3.11.2 Teknik Pengumpulan**

Pengumpulan data pada Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan pengumpulan data berupa data kuantitatif. Dimana teknik pengumpulannya yaitu dengan membagikan lembar kuesioner langsung kepada responden untuk diisi dengan sebelum mengisi kuesioner responden diberikan pengarahan cara pengisian kuesioner oleh peneliti.

### **3.12 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran (Kuesioner) tepat dalam mengukur sesuatu yang akan diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui butir pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan dalam penelitian, apabila terdapat butir pertanyaan yang tidak valid maka butir pertanyaan tersebut bisa dihapus. Pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS for Windows dengan level of significant = 5%.

Mengukur validitas dengan membuat korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Caranya dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana ( $n$ ) adalah jumlah sampel penelitian. Adapun pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikatornya adalah:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif atau signifikan  $<$   $0,05$  maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan signifikan  $>$   $0,05$  maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Rumus Korelasi Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari konstruk atau variabel. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya mengenai hasil yang konsistensi. Kuesioner dapat dikatakan handal atau reliabel, apabila jawaban seseorang pada suatu pernyataan dapat stabil atau konsisten dari masa ke masa. Suatu variabel bisa dikatakan reliabel atau tidak reliabel dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach*. adapun nilai tingkat keandalan menurut uji *Alpha Cronbach*

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma^2$  = varians total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknainya sebagai berikut:

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha

< 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

### 3.13 Prosedur Penelitian

Penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 100 responden yaitu pasien yang sudah melakukan pendaftaran di tempat pendafran pasien rawat jalan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Klinik Kendedes Malang.

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan instrumen penelitian kuesioner kepuasan pasien dimana tingkat kepuasan pasien akan dinilai menurut aspek responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible dengan total 10 pertanyaan yang disebar kepada pasien yang setelah selesai mendaftar di tempat pendaftaran pasien Klinik Kendedes Malang

Adapun tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

#### 1. Tahap persiapan

- a) Sebelum melakukan pengumpulan data peneliti meminta surat permohonan ijin penelitian kepada Poltekkes Kemenkes Malang.

b) Setelah mendapat surat permohonan izin peneliti mengajukan surat ijin penelitian kepada pihak Klinik Kendedes

## 2. Tahapan pelaksanaan

a) Melakukan studi pendahuluan, untuk mengetahui permasalahan pada lahan penelitian yakni Klinik Kendedes

b) Mengidentifikasi masalah yang ada di Klinik Kendedes

c) Mengumpulkan teori terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan

d) Membuat rancangan penelitian kepuasan pasien terhadap pendaftaran pasien rawat jalan Klinik Kendedes Malang

e) Melakukan penelitian untuk mengambil data-data terkait dengan melihat secara langsung bagaimana fenomena yang terjadi di Klinik Kendedes

f) Mengolah data dari data-data yang didapatkan dari penelitian oleh peneliti

g) Menganalisis data yang telah terolah

h) Menyajikan data yang telah diolah dan dianalisis sehingga dapat menarik kesimpulan juga dapat memberikan saran atas fenomena yang terjadi

### 3.14 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data mempunyai beberapa Langkah (Notoatmodjo, 2015) diantaranya :

a. Edit (Editing)

Kegiatan melakukan editing atau memeriksa pada kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian agar didapatkan kelengkapan kuesioner dalam pengisian.

b. Processing

1) Mengkode Data (Coding)

Pada kegiatan ini yaitu memberikan kode-kode angka dengan data yang terdiri dari beberapa kategori untuk mempermudah peneliti dalam proses pengolahan data. Pengkodean data ini penting dilakukan bila pengolahan dan analisa data dilakukan menggunakan komputer.

- a) Jenis Kelamin: 1. Laki-Laki; 2. Perempuan
- b) Usia: 1: 17-25 tahun; 2: 26-45 tahun; 3: 45-65 tahun;
- c) Pekerjaan: 1 : TNI/POLRI; 2: Wirausaha; 3:PNS; 4: Pegawai Swasta; 5: Lain-lain

## 2) Menilai Skor ( Data Scoring)

Kegiatan Menilai skor terhadap kuesioner yang diisi oleh responden penelitian.

## 3) Memasukkan Perhitungan Data

Pada tahap ini adalah kegiatan memasukkan data yang sudah di nilai ke database komputer agar dapat dilakukan analisa data karena pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS for Windows. Setelah memasukkan data tahap selanjutnya kuesioner terkumpul, data akan direkapitulasi dan kemudian akan dilakukan penilaian dengan menggunakan metode service quality (SERVQUAL) yaitu dengan menghitung selisih antara rata-rata nilai harapan dengan rata – rata hasil kenyataan pada masing-masing dimensi dalam bentuk presentasi

## c. Penyajian Data dan Kesimpulan

Pada tahap penyajian data adalah sekumpulan informasi dari hasil perhitungan sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan

### **3.15 Analisis Data**

Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis Bivariat menghubungkan dua variabel. Variabel dependen komunikasi efektif dihubungkan dengan kepuasan pasien. Skala data kedua variabel adalah ordinal sehingga analisis statistic yang dipilih non parametrik (Pearson Produk Moment). Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

#### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada setiap variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti

memiliki 2 variabel yaitu variabel independent (Komunikasi Petugas pendaftaran rawat jalan) dan variabel dependen (Kepuasan Pasien)

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hipotesis dari variabel bebas dan variabel terikat yaitu komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien. Peneliti menggunakan uji statistic yaitu uji chi-square untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun ketentuan dari uji-chi square adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai p value  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan terdapat hubungan yang signifikan
- b. Apabila nilai p value  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan tidak terdapat hubungan yang signifikan.

### 3.16 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Kerja Rekam Medis khususnya dibagian pendaftaran pelayanan rawat jalan pada di Klinik Kenedes pada bagian pendaftaran rawat jalan yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.14, Polowijen, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126. Adapun penelitian akan dilakukan pada bulan Oktober 2022 – Januari 2023 di ruang penyimpanan rekam medis Klinik Kenedes sesuai tabel jadwal penelitian berikut ini:

No.	Kegiatan	2022				2023		
		September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret
1.	Identifikasi Masalah							
2.	Pengajuan Judul							
3.	Pembuatan Proposal Tugas Akhir							
4.	Seminar Proposal							

5.	Perbaikan Proposal							
6.	Pengurusan Perizinan Penelitian							
7.	Pengumpulan data							
8.	Analisis Data							

*Tabel 3.2 Jadwal Penelitian*

### **3.17 Etika Penelitian**

Menurut Hidayat (2020), etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut(Hidayat,2020):

1. Lembar Persetujuan (Informed consent)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga responden tahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode

3. Confidentiality ( Kerahasiaan )

Confidentiality yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

4. Sukarela

Peneliti bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.