

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan cara sistematis yang digunakan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Desain penelitian *cross sectional* merupakan suatu penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor risiko (independen) dengan akibat atau efek (dependen), dengan pengumpulan data dilakukan bersamaan secara serentak dalam satu waktu antara faktor risiko dengan efeknya (point time approach), artinya semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama (Masturoh, 2018).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.

3.2.2 Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6-13 Agustus 2024.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya, (Masturoh, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Puskesmas Simpang Tiga pada tahun 2024 selama tiga bulan terakhir sebanyak rata-rata 2330 orang perbulan.

3.3.2 Sampel

Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai dengan sumber data. Dalam teknik sampling aksidental, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu, peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui (Sugiyono, 2012). Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (0,10).

Jumlah pasien rawat jalan Puskesmas Simpang Tiga pada bulan Mei sebanyak 1417 orang, bulan Juni 2177 orang, dan bulan Juli 3396 sehingga rata – rata perbulan adalah 2330 orang jumlah yang dijadikan sampel adalah sebanyak 100 orang dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{2330}{1 + 2330 \times 0.1^2} \\ &= \frac{2330}{1 + 2330 \times 0.01} \\ &= 90 \end{aligned}$$

Perhitungan yang dilakukan mendapatkan besar sampel minimal 90 subjek. Kemungkinan drop out adalah 10 %.

$$\text{Jumlah subjek yang dihitung : } n' = \frac{n}{1-f}$$

n' = Jumlah subjek yang dihitung

n = jumlah sampel minimal

f = adalah perkiraan proporsi drop out (10%)

$$n' = \frac{90}{1-0,1}$$

$$n' = 100$$

Kriteria inklusi adalah kriteria yang akan menyaring anggota populasi menjadi sampel yang memenuhi kriteria secara teori yang sesuai

dan terkait dengan topik dan kondisi penelitian. Kriteria inklusi merupakan ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria yang dapat digunakan untuk mengeluarkan anggota sampel dari kriteria inklusi atau dengan kata lain ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Masturoh, 2018).

Kriteria Inklusi dan Eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Bersedia menjadi responden
- 2) Pengunjung yang mampu menulis dan membaca
- 3) Pengunjung yang dapat berkomunikasi dengan baik
- 4) Pengunjung yang datang ke puskesmas simpang Tiga

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Tidak bersedia menjadi responden
- 2) Pengunjung yang tidak mampu menulis dan membaca
- 3) Pengunjung yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik
- 4) Pengunjung yang tidak datang ke puskesmas kedai durian

3.4 Variabel dan Definisi Operasional

3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain) (Masturoh, 2018). Variabel dalam penelitian ini adalah Independent Variabel dan Dependent Variabel.

- a. *Variabel Independent* (Bebas) adalah variabel yang memengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain. Adapun *variabel independent* dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.
- b. *Variabel Dependent* (Terikat) adalah variabel yang dipengaruhi nilainya ditentukan oleh variabel lain. Pada penelitian ini yang merupakan *Variabel Dependent* adalah kepuasan pasien.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan. Definisi operasional dibuat untuk memudahkan pada pelaksanaan pengumpulan data dan pengolahan serta analisis data. Pada saat akan melakukan pengumpulan data, definisi operasional yang dibuat mengarahkan dalam pembuatan dan pengembangan instrumen penelitian (Masturoh, 2018).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	kala Ukur
<i>Independen</i>					
	Tanggung jawab	Penilaian dan harapan pasien terhadap cara petugas menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, pelayanan secara baik dan tepat serta melakukan pelayanan tanpa kesalahan	Kuesioner	1. Tidak Baik (5-7) 2. Cukup Baik (8-12) 3. Sangat Baik (13-15)	Ordinal

	Kepercayaan	Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya	Kuesioner	1. Tidak Baik (6-9) 2. Cukup Baik (10-14) 3. Sangat Baik (15-18)	Ordinal
	Empati	Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pasien	Kuesioner	1. Tidak Baik (4-6) 2. Cukup Baik (7-9) 3. Sangat Baik (10-12)	Ordinal
	Wujud/ Tampilan	Penilaian dan harapan pasien terhadap penampilan karyawan puskesmas, lingkungan di area puskesmas dan fasilitas/sarana yang tersedia di puskesmas	Kuesioner	1. Tidak Baik (4-6) 2. Cukup Baik (7-9) 3. Sangat Baik (10-12)	Ordinal
	Jaminan	Pengetahuan, kebaikan, dan kemampuan perawat untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien sehingga pasien merasa aman atau terjamin	Kuesioner	1. Tidak Baik (4-6) 2. Cukup Baik (7-9) 3. Sangat Baik (10-12)	Ordinal

	Excellent service (pelayanan prima)	sikap dan cara dalam memberikan pelayanan dengan cara yang baik dan berpengaruh baik yang dilakukan oleh seluruh bagian Penerapan pelayanan prima sejatinya berdampak pada kepuasan pasien dalam hal menciptakan kualitas pelayanan yang baik	Kuesioner	1. Tidak Baik (4-6) 2. Cukup Baik (7-9) 3. Sangat Baik (10-12)	Ordinal
--	-------------------------------------	---	-----------	--	---------

<i>Dependen</i>					
	Tingkat kepuasan pasien	tinggi rendahnya respon atau perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien.	Kuesioner	1. Tidak Puas (10-16) 2. Cukup Puas (17-23) 3. Sangat Puas (24-30)	Ordinal

a. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pembuatan instrumen harus mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional dan skala pengukurannya (Sujarweni, 2014). Adapun bagian dari instrument tersebut adalah:

- a. Bagian A merupakan biografi responden yang meliputi : Nama, Umur, Jenis Kelamin, Alamat, Pendidikan terakhir, Pekerjaan.
- b. Bagian B merupakan data khusus yang berupa kuesioner (daftar pertanyaan) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dengan total dengan 23 pertanyaan, diantaranya:
 - 1) Faktor tanggung jawab yang mempengaruhi kepuasan terdapat total dengan 5 pertanyaan, dengan nilai ukur: Tidak Baik (5-7) ; Cukup Baik (8-12) ; Sangat Baik (13-15).
 - 2) Faktor kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan terdapat total dengan 6 pertanyaan, dengan nilai ukur: Tidak Baik (6-9) ; Cukup Baik (10-14) ; Sangat Baik (15-18).
 - 3) Faktor empati yang mempengaruhi kepuasan terdapat total dengan 4 pertanyaan, dengan nilai ukur: Tidak Baik (4-6) ; Cukup Baik (7-9) ; Sangat Baik (10-12).
 - 4) Faktor wujud / tampilan yang mempengaruhi kepuasan terdapat total dengan 4 pertanyaan, dengan nilai ukur: Tidak Baik (4-6) ; Cukup Baik (7-9) ; Sangat Baik (10-12).
 - 5) Faktor jaminan yang mempengaruhi kepuasan terdapat total dengan 4 pertanyaan, dengan nilai ukur: Tidak Baik (4-6) ; Cukup Baik (7-9) ; Sangat Baik (10-12).
 - 6) Faktor Excellent service yang mempengaruhi kepuasan terdapat total dengan 3 pertanyaan, dengan nilai ukur: Tidak Baik (4-6) ; Cukup Baik (7-9) ; Sangat Baik (10-12)

- c. Bagian C merupakan data khusus yang berupa kuesioner (daftar pertanyaan) tentang tingkat kepuasan pasien dengan total dengan 10 pertanyaan dengan nilai ukur: Tidak Puas (10-16) ; Cukup Puas (17-23) ; Sangat Puas (24-30).

Kuesioner diambil dari penelitian sebelumnya oleh : putri Anggraini Siregar 2020. Pertanyaan yang digunakan adalah angket tertutup atau berstruktur dimana angket tersebut dibuat sedemikian rupa sehingga responden hanya tinggal memilih atau menjawab yang sudah ada (responden hanya memberikan tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan.

b. Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dapat diartikan sebagai teknik untuk mendapatkan data yang kemudian dianalisis dalam suatu penelitian. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk menemukan data yang dibutuhkan dalam tahapan penelitian. Data tersebut digunakan sebagai sumber untuk selanjutnya dianalisis dan disimpulkan menjadi pengetahuan baru. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik penelitian kuantitatif menggunakan 3 cara yaitu:

1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin menggali hal yang lebih mendalam dengan jumlah respondennya relatif sedikit. Wawancara dapat

dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan dengan tatap muka maupun melalui alat komunikasi berupa telepon.

2) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti memahami variabel yang akan diukur dan jawaban apa yang diharapkan dari responden.

3) Observasi

Dalam menggunakan observasi cara yang paling efektif adalah dengan melengkapinya dengan lembar pengamatan sebagai instrumen. Lembar pengamatan tersebut kemudian disusun dengan format yang berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang diamati. Dalam observasi pencatatan disertakan penilaian kepada skala bertingkat (Arikunto, 2010 dalam Masturoh, 2018).

c. Analisis data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat :

1) Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan presentasi dari setiap variabel (Notoatmodjo, 2014).

Kemudian ditentukan presentasi (P) dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Budiarto, 2014)

$$P = \frac{f_1 \times 100\%}{n}$$

P : Persentase

f1 : Frekuensi

n : Jumlah responden

4) Analisa bivariat

Analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berkorelasi atau berhubungan. Untuk uji statistik data dengan skala ordinal dan data ordinal menggunakan uji statistik *Chi Square* karena sesuai dengan data yang digunakan. Taraf kepercayaan 95% atau dengan alpha 5% (0,05), $p > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna dan jika $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan yang bermakna.

Rumus yang dipakai adalah (Notoatmodjo, 2014) :

$$X^2 = \sum \frac{(O - e)^2}{e}$$

$$e = \frac{\text{Total Baris} \times \text{Total Kolom}}{\text{Grand total}}$$

Keterangan :

X^2 = Chi Square

O = Nilai Observasi (Nilai yang diamati)

e = Nilai Expected (nilai harapan)

Aturan yang berlaku pada Chi Square adalah sebagai berikut :

- 1) Bila tabel 2x2 dijumpai nilai Expected (nilai harapan) kurang dari 5 maka digunakan "Fisher Exact Test".
- 2) Bila tabel 2x2 dan tidak ada nilai $E < 5$ maka yang digunakan adalah uji "Continuity Correction".
- 3) Bila tabelnya lebih dari 2x2 misalnya 2x3 maka digunakan uji "Pearson Chi Square".