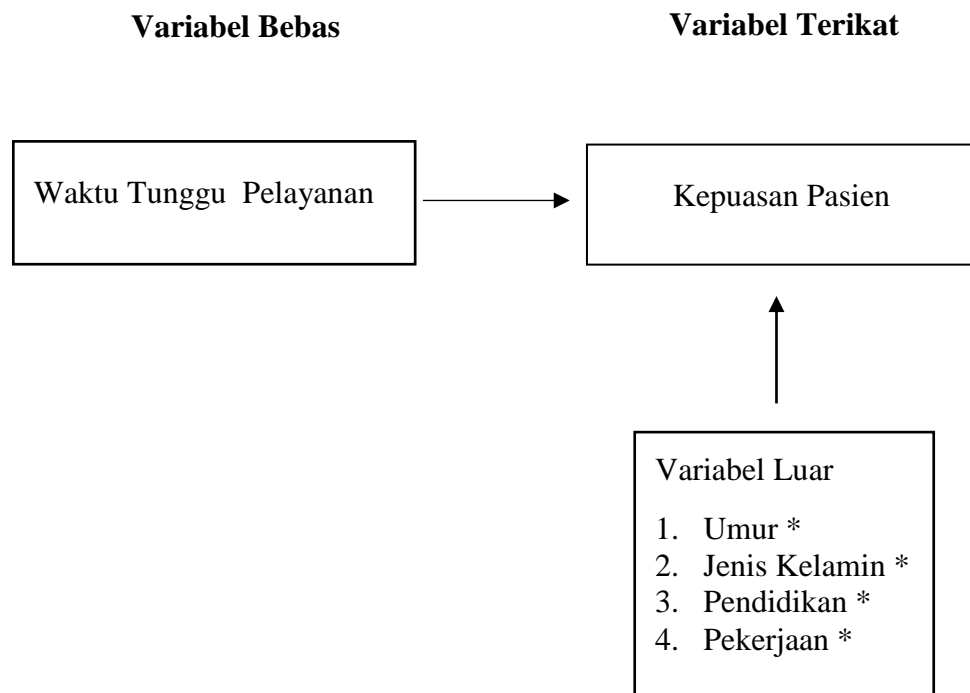


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Keterangan :

* = Diteliti tetapi tidak di analisis

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel yakni variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis berfungsi untuk menentukan kearah pembuktian yang artinya hipotesis merupakan pernyataan yang harus dibuktikan. Hipotesis dikatakan sementara karena

jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Notoatmodjo, 2018).

Mengacu pada kerangka konsep diatas maka hipotesis alternatif (Ha) pada penelitian ini yaitu :

1. Ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variable terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik anak.

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel ini sering disebut variable output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karenanya adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

3. Variabel Luar

Variabel luar adalah distorsi oleh variabel lainnya dalam memprediksi hubungan atau asosiasi antara faktor eksposur dan outcome (hasil) sehingga asosiasi sebenarnya tidak tampak oleh faktor

lainnya (Najmah, 2016). Variabel luar dalam penelitian ini adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| No. | Variabel | Defisini Operasional | Alat Ukur | Skala |
|------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
| Variabel Bebas | | | | |
| 1. | Waktu Tunggu Pelayanan | Jangka waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. | Kuisisioner | Rasio |
| Variabel Terikat | | | | |
| 2. | Kepuasan Pasien | Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya dan membandingkan dengan apa yang diharapkannya. | Kuisisioner | Rasio |

E. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik observasional dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *cross sectional study* (studi potong silang) yaitu rancangan penelitian yang mencakup semua jenis penelitian yang mempelajari kolerasi antara paparan atau faktor risiko

(independen) dengan akibat yang ditimbulkan (dependen), pengukuran variabel-variabel dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2018). Kata kunci pada bentuk rancangan ini adalah variabel bebas dan terikat diukur pada saat yang sama, subjek diobservasi satu kali saja dalam pengukuran variabel dependen dan independen dilakukan pada saat pemeriksaan atau pengkajian data (Sastroasmoro, 2002 dalam Nugroho, 2017).

F. Pupulasi dan Sampel

1. Pupulasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poliklinik anak RSUD Singaparna Medika Citrautama pada periode bulan Maret 2022 – Februari 2023 dengan total kunjungan sebanyak 5.675 dan rata-rata 473 kunjungan perbulan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili) (Sugiyono, 2017).

Rumus Isaac dan Michael ini telah diberikan hasil perhitungan yang

berguna untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10% (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan jumlah populasi yaitu 473, maka besarnya sampel dalam penelitian ini berdasarkan Rumus Isaac dan Michael sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{3,841 \times 473 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(473-1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$S = \frac{454,19825}{2,14025}$$

$$S = 212$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Chi Kuadrat yang harganya tergantung harga kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk harga kebebasan 1 dan kesalahan 5% harga Chi Kuadrat = 3,841.

N = Besar populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi.

Perbedaan bias 0,01; 0,05; 0,1.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai (Sugiono, 2017). *Accidental sampling* dilakukan berdasarkan kebetulan

siapa saja yang ditemui asalkan sesuai dengan persyaratan data yang diinginkan (Sutomo et al., 2013 dalam Gaurifa, 2019).

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Keluarga pasien (orang tua/wali) yang datang ke Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama.
- 2) Bersedia menjadi responden.
- 3) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 4) Telah mendapatkan pelayanan di Poliklinik Anak.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah interpretasi hasil, terdapat keadaan yang mengganggu pelaksanaan, hambatan etis, dan subjek menolak berpartisipasi (Nursalam, 2017). Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak bias dianggap sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Adapun kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu:

- 1) Keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
- 2) Tidak mengetahui durasi waktu dari awal pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2018). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisisioner, kuisisioner adalah seperangkat pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Instrumen kuisisioner digunakan untuk mengukur penilaian waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Kuisisioner penilaian waktu tunggu berisi tentang pertanyaan berapa lama waktu tunggu pelayanan yang dialami pasien dengan mengacu pada standar pelayanan minimal rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2008. Untuk kuisisioner kepuasan pasien, peneliti menggunakan instrumen kepuasan 2017 (KKP 2017) format 10 yang dikembangkan oleh Universitas Gajah Mada Yogyakarta hasil modifikasi dari *Patient Satisfaction Questionnaire-18* (PSQ-18) dan sudah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan analisis Aiken dengan nilai validitas 0,600 dan nilai reliabilitas 0,936. Butir pertanyaan KKP 2017 Format 10 mengacu pada teori kepuasan pasien dalam lima aspek, yaitu perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku interpersonal, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik yang terdiri dari pertanyaan *favorable* (F) dan *unfavorable* (UF). Hasil modifikasi aspek yang mengungkap kepuasan pasien dan butir-butir pernyataan dalam KKP-2017 disesuaikan dengan persepsi mengenai kepuasan pasien atas layanan dari rumah sakit di lokasi penelitian dan teori kepuasan pasien menurut Ware,

Davies-Avery, dan Stewart (1977); Ware, Snyder, Wright, dan Davies (1983); Hays, Davies, dan Ware (1987); dan Marshall dan Hays (1994) dalam penelitian Azwar dan Imaninda, 2018.

H. Prosedur Penelitian

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan tehnik pengumpulan data dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Persiapan

- a. Melakukan kajian literatur dan bahan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian untuk dijadikan referensi dalam penelitian.
- b. Melakukan survey awal dengan permohonan data laporan pendukung terkait waktu tunggu pada periode sebelumnya.
- c. Membuat rancangan penelitian.

2. Pelaksanaan

Melakukan pengumpulan data yaitu dengan mendatangi Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Citrautama untuk melakukan wawancara kepada responden terkait hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

3. Penyelesaian

Pada tahap ini, penulis melakukan pengolahan data menggunakan data yang telah dikumpulkan di lapangan, kemudian dilakukan analisis data untuk mengetahui kesimpulan dari hasil

penelitian tersebut. Kegiatan dilanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian.

I. Pengolahan dan Analisis data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu bagian rangkaian kegiatan penelitian setelah pengumpulan data. Agar analisis penelitian menghasilkan informasi yang benar, paling tidak ada empat tahapan dalam pengolahan data yang harus dilalui :

a. Editing

Editing merupakan kegiatan memeriksa kembali atau pengecekan kembali hasil isian kuesioner agar jawaban yang tersedia itu lengkap, jelas, relevan dan konsisten.

b. Skoring

Skoring yaitu memberi skor terhadap jawaban pada setiap pertanyaan terkait tingkat kepuasan pasien. Dengan skor sebagai berikut :

Jawaban sangat tidak setuju = 1

Jawaban tidak setuju = 2

Jawaban ragu-ragu = 3

Jawaban setuju = 4

Jawaban sangat setuju = 5

Apabila pernyataan bersifat *unfavorable* maka dilakukan dengan pemberian skor yang sebaliknya. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan total skor jawaban responden.

c. Entry Data

Entry data adalah proses kegiatan mengalihkan data hasil kegiatan lapangan yang telah diubah dengan kode menggunakan mesin pengolahan data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tahap entry data dengan menggunakan aplikasi software SPSS.

d. *Cleaning*

Cleaning data atau pembersihan data merupakan kegiatan untuk pengecekan kembali data yang sudah di entry dalam aplikasi SPSS. Hal ini untuk memastikan apakah data yang diinput sudah benar atau belum.

3. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel-variabel yang diteliti yaitu karakteristik responden meliputi, waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menentukan perbedaan antara variabel-variabel yang

ditentukan (variabel bebas dan terikat). Variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini berbentuk numerik.

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan uji statistik korelasi *spearman rank* dengan nilai batas kemaknaan (Alpha) = 5% atau 0,05 adalah sebagai berikut :

- 1) Jika P value $\leq 0,05$ berarti H_a diterima, menunjukkan ada hubungan signifikan.
- 2) Jika P value $> 0,05$ berarti H_a ditolak, menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan.

Dalam menentukan tingkat kekuatan hubungan antar variabel, dapat berpedoman pada nilai koefisien korelasi yang merupakan hasil dari output SPSS, dengan ketentuan:

- 1) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,00 – 0,25 = hubungan sangat lemah
- 2) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,26 – 0,50 = hubungan cukup
- 3) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,51 – 0,75 = hubungan kuat
- 4) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,76 – 0,99 = hubungan sangat

Arah korelasi dilihat pada angka koefisien korelasi sebagaimana tingkat kekuatan korelasi. Besarnya nilai koefisien korelasi tersebut terletak antara +1 sampai dengan -1. Jika koefisien korelasi bernilai positif, maka hubungan kedua variabel dikatakan searah. Maksud dari hubungan yang searah ini adalah jika variabel X meningkat maka variabel Y juga akan meningkat. Sebaliknya, jika

koefisien korelasi bernilai negatif maka hubungan kedua variabel tersebut tidak searah. Tidak searah artinya jika variabel X meningkat maka variabel Y akan menurun.