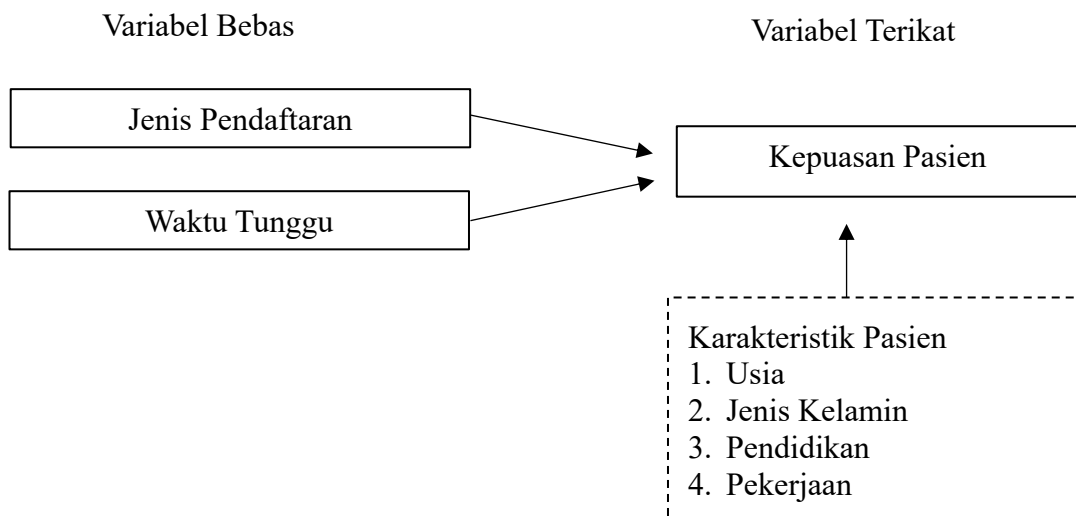


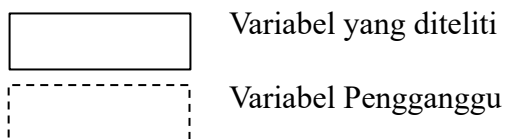
BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Keterangan :



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konsep, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara jenis pendaftaran dengan kepuasan pasien di poli mata RSUD SMC.
2. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli mata RSUD SMC.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus atau prediktor adalah variabel bebas, yang berfungsi sebagai variabel pengaruh atau menjadi sumber perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2019). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah jenis pendaftaran dan waktu tunggu.

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat atau juga disebut variabel output, kriteria, dan konsekuen ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas atau variabel pengaruh (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien poli mata RSUD SMC.

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
Variabel Bebas					
1.	Jenis Pendaftaran	Pilihan pasien dalam mendaftarkan pelayanan kesehatan yang dibagi menjadi 2 yaitu pendaftaran secara <i>online</i> (website atau aplikasi rumah sakit) dan <i>offline</i> (langsung	Kuesioner	1 = <i>Offline</i> 2 = <i>Online</i> (Prasetya dkk, 2022)	Nominal

		mendaftarkan di loket rumah sakit).			
2.	Waktu Tunggu	Waktu yang diperlukan pasien mulai dari pasien terdaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis.	Kuesioner	1 = Waktu tunggu lambat > 60 menit 2 = Waktu tunggu cepat ≤ 60 menit (Leliyah dan Subekti, 2015)	Nominal
Variabel Terikat					
1.	Kepuasan Pasien	Ungkapan perasaan pasien, baik senang ataupun kecewa setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan atau pelayanan yang di dapat.	Kuesioner Dengan 4 pilihan jawaban menggunakan skala likert.	Hasil skoring jawaban responden berdasarkan skala likert dikategorikan menjadi: 1 = Tidak Puas, jika total skor jawaban responden 10-30 2 = Puas, jika total skor jawaban responden 31-50	Ordinal

E. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan observasional analitik dengan pendekatan rancangan penelitian *cross sectional*. Studi *cross-sectional* menyelidiki hubungan antara paparan atau faktor risiko (independen) dan akibat atau efek (dependen). Pengumpulan data antara faktor risiko dan efeknya dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu dengan pendekatan titik waktu, yang berarti semua variabel termasuk variabel bebas dan terikat diamati pada waktu yang sama (Masturoh & Nauri, 2018).

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya terdiri dari orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain (Sugiyono, 2019).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poli mata RSUD Singaparna Medika Citrautama pada periode bulan Januari 2022 – Februari 2023 total sebesar 8.655 kunjungan dengan rata-rata 619 kunjungan per bulan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan tabel Krejcie dan Morgan (tabel terlampir).

Kemudian dalam menentukan sampel penelitian ini peneliti merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan yaitu apabila jumlah populasinya 619 (dibulatkan menjadi 650 untuk menyesuaikan dengan tabel) dengan taraf kepercayaan 95% dan nilai alpha 5% yaitu sebanyak 312 responden.

Metode pengambilan sampel atau teknik sampling yang dilakukan adalah menggunakan *accidental sampling*. *Accidental*

sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai (Sugiyono, 2017).

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a) Kriteria inklusi

- 1) Bersedia menjadi responden.
- 2) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 3) Telah mendapatkan pelayanan kesehatan di poli mata RSUD SMC.
- 4) Maksimal jangka waktu pasien yang menjadi responden ialah mendapatkan pelayanan pada bulan Maret 2022.
- 5) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan dengan keluarga pasien.

b) Kriteria eksklusi

- 1) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
- 2) Pasien yang belum mendapatkan pelayanan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam ataupun sosial yang akan diamati (Sugiyono, 2019). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner Kepuasan Pasien-2017 (KKP2017) Format 10 yang merupakan hasil modifikasi *Patient Satisfaction Questionnaire-18* oleh Imaninda &

Azwar (2018) dan sudah di uji validitas menggunakan validitas Aiken dengan nilai validitas diatas 0,600 dan nilai reliabilitas 0.936. Butir pertanyaan pada KKP2017 Format 10 mengacu pada teori kepuasan (Ware, Davies-Avery, & Stewart, 1977; Ware, Snyder, Wright, & Davies, 1983; Hays, Davies, dan Ware;1987; Marshall & Hays, 1994) dengan kategori perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku profesionalisme, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik.

H. Prosedur Penelitian

1. Persiapan penelitian

- a) Mengkaji literatur jurnal dan bahan kepustakaan terkait materi penelitian sebagai referensi penelitian.
- b) Mengumpulkan data kunjungan pasien rawat jalan untuk menentukan populasi dan sampel.
- c) Melaksanakan survey awal dengan pengajuan surat permohonan data laporan pendukung dan survey ke beberapa responden untuk menilai keadaan lapangan.
- d) Penyusunan proposal sebagai rancangan penelitian.

2. Pelaksanaan penelitian

Pelaksanaan dilakukan dengan mengumpulkan data primer dengan wawancara kepada sasaran terkait kepuasan pasien dengan pertanyaan menggunakan instrumen kuisioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

3. Penyusunan laporan

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis dan pengolahan data hasil lapangan, menarik kesimpulan dari data tersebut dan penyusunan laporan penelitian.

I. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Dalam menganalisis data, diperlukannya pengolahan data dengan *editing*, *coding*, *entering*, dan *data cleaning*.

a. *Editing*

Memeriksa atau mengecek kembali hasil pengisian kuesioner untuk memastikan jawaban lengkap dan jelas.

b. *Coding*

Dilakukan untuk mengubah data menjadi kode misalnya data dengan bentuk huruf menjadi bentuk angka. *Coding* dapat diartikan sebagai langkah mengklasifikasi hasil jawaban yang diberikan responden sesuai dengan macamnya.

1) Jenis Pendaftaran

Kode 1 : *Offline* atau manual

Kode 2 : *Online* atau elektronik

2) Waktu Tunggu

Kode 1 : Waktu tunggu lambat yaitu > 60 menit

Kode 2 : Waktu tunggu cepat yaitu ≤ 60 menit

3) Kepuasan Pasien

Kode 1 : Tidak Puas

Kode 2 : Puas

c. *Skoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Penghitungan skoring dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut :

1) Pertanyaan positif (+)

Skor 1. Sangat Tidak Setuju

Skor 2. Tidak Setuju

Skor 3. Ragu-Ragu

Skor 4. Setuju

Skor 5. Sangat Setuju

2) Pertanyaan negatif (-)

Skor 1. Sangat Setuju

Skor 2. Setuju

Skor 3. Ragu-Ragu

Skor 4. Tidak Setuju

Skor 5. Sangat Tidak Setuju

Setelah diberikan skor selanjutnya dibuat kategori kepuasan pasien yaitu sebagai berikut.

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 10 = 10$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 10 = 50$$

$$\text{Range} = 50 - 10 = 40$$

Kategori dibagi menjadi 2 (dua) maka nilai range nya adalah $40 : 2 = 20$ yang disebut sebagai nilai jarak. Maka kategori kepuasan pasien yaitu sebagai berikut.

Tidak Puas : Jika jawaban responden dengan total skor 10-30

Puas : Jika jawaban responden dengan total skor 31-50

3) *Entering*

Memindahkan hasil data yang sudah diubah dengan kode ke aplikasi atau *software* perangkat komputer yaitu SPSS.

4) *Data cleaning*

Tahap pembersihan data artinya melakukan pengecekan kembali pada data yang sudah di *entry* pada software komputer (SPSS), kemudian dilakukan perbaikan atau koreksi.

2. Analisis data

a) Analisis univariat

Analisis univariat ini dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel-variabel yang diteliti seperti karakteristik responden, jenis pendaftaran, waktu tunggu, jenis pembayaran, serta nilai kepuasan pasien yang diperoleh.

b) Analisis bivariat

Analisis bivariat ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independent jenis pendaftaran dan waktu tunggu dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien (perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku profesional, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, lingkungan fisik). Karena variabel independent dan variabel dependen berupa data kategorik, maka akan dilakukan dengan uji statistik *chi square* (Dahlan, 2011).

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan uji statistik *chi square* dengan nilai batas kemaknaan (Alpha) = 0,05 adalah sebagai berikut.

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

Uji *chi square* merupakan uji non parametis dengan frekuensi responden atau sampel yang besar. Dalam penggunaannya ada beberapa aturan yang berlaku, pada penelitian ini bentuk tabel merupakan tabel 2x2 dan tidak ada nilai *expected* atau nilai $E < 5$, maka uji yang dipakai adalah *Continuity Correction (a)*.

Hasil uji *chi square* hanya dapat menyimpulkan ada tidaknya hubungan dua variabel kategorik. Dengan demikian uji *chi square* tidak dapat menjeaskan derajat hubungan, dalam hal ini uji *chi square* tidak dapat mengetahui kelompok mana yang memiliki risiko atau peluang lebih besar dibandingkan dengan kelompok lain. Maka dari itu, digunakan nilai *Odds Rasio* (OR) untuk mengetahui derajat hubungan.