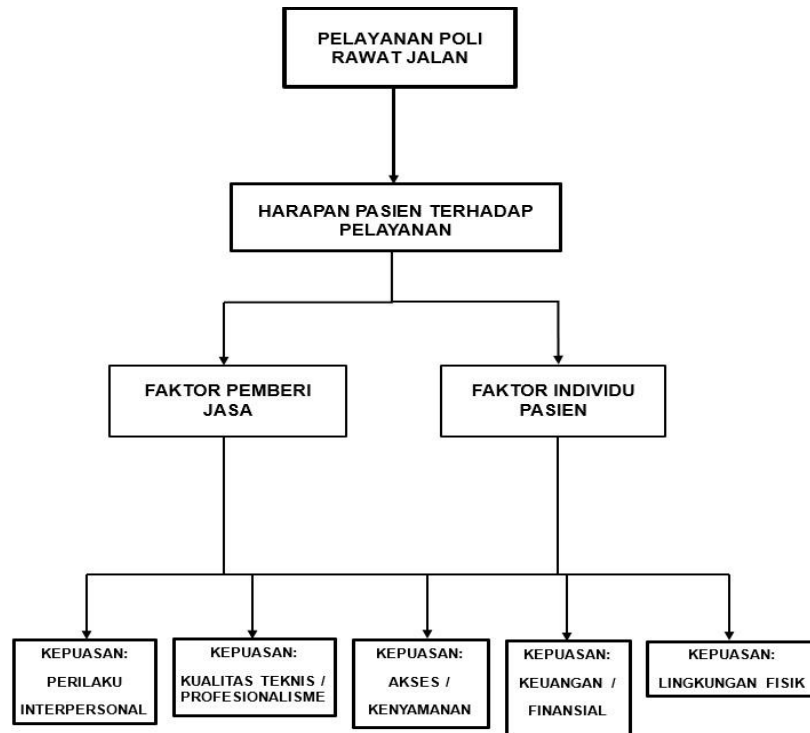


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

#### B. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur
Kepuasan Pasien	Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Imaninda dan Azwar, 2016). Kepuasan pasien ini mengacu pada 5 dimensi dari kuesioner KKP-17 yaitu: a. Perilaku Interpersonal b. Kualitas Teknis c. Akses / Kenyamanan d. Keuangan / Aspek Finansial e. Lingkungan Fisik	Kuesioner KKP-17	Wawancara

### C. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif sebagaimana yang dikatakan Rakhmat yang dikutip dari Gultom (2008) menyebutkan bahwa penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, tetapi menggambarkan variabel secara apa adanya yang didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya.

### D. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Jantung (JHC) Tasikmalaya pada periode bulan Februari - April 2024 total sebesar 7.191 kunjungan dengan rata-rata 2.397 kunjungan perbulan.

#### 2. Sampel

Metode pengambilan sampel atau teknik sampling yang dilakukan adalah menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, tetapi semata-mata hanya berdasarkan kepada segi-segi kepraktisan belaka (Notoatmodjo, 2018).

Salah satu teknik dalam *Non Probability Sampling* adalah dengan menggunakan *Accidental Sampling* yang artinya sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu pasien yang secara kebetulan/*incidental* yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang

orang yang kebetulan ditemui itu tepat sebagai sumber data (Putra. et al, 2022).

Besarnya sampel ditentukan dengan rumus Morgan dan Krejcie, dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien dalam 1 bulan sebanyak 2397 pasien. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 331 responden. Selanjutnya perhitungan jumlah proporsi sampel di setiap kelas rawat inap yaitu jumlah rata-rata kunjungan perbulan tiap rawat inap dibagi total kunjungan rata-rata perbulan rawat inap dikalikan dengan jumlah sampel yang telah ditentukan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Proporsi Sampel di Setiap Poli Rawat Jalan**

No	Poli	Rata-rata Kunjungan Perbulan	Proporsi Sasaran	Jumlah Sampel
1	Anak	192	$\frac{192}{2.397} \times 331$	27
2	Obgyn / Kandungan	29	$\frac{29}{2.397} \times 331$	4
3	Penyakit Dalam	258	$\frac{258}{2.397} \times 331$	36
4	Jantung	1.014	$\frac{1.014}{2.397} \times 331$	140
5	Saraf	338	$\frac{338}{2.397} \times 331$	47
6	Bedah Umum	62	$\frac{62}{2.397} \times 331$	9
7	Paru-Paru	127	$\frac{127}{2.397} \times 331$	18
8	Gizi Klinis	28	$\frac{28}{2.397} \times 331$	4
9	Gigi	273	$\frac{273}{2.397} \times 331$	36

10	Bedah Jantung	74	$\frac{74}{2.397} \times 331$	10
Jumlah				331

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Bersedia menjadi responden dengan rentang usia 18-65 Tahun
- 2) Mampu berkomunikasi dengan baik dalam artian tidak gagap atau dapat berbicara dengan lancar
- 3) Pasien yang sedang berkunjung / berobat di Instalasi Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya
- 4) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi pasien tersebut pendengarannya kurang dapat diwakilkan oleh keluarga pasien di sebelahnya (yang sedang mengantarnya) dan pasien yang masih balita atau anak-anak diwakilkan oleh orang tuanya (khusus poli anak).

b. Kriteria Ekslusi

- 1) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner kepada pasien yang berobat di Instalasi Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Jantung Kota Tasikmalaya. Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data yang dirancang dalam bentuk serangkaian pertanyaan tertulis yang harus diisi oleh responden. Kuesioner ini memiliki nilai tambah karena dapat

menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam proses pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

Kuesioner kepuasan menggunakan instrumen kepuasan 2017 (KKP-2017) yang merupakan hasil modifikasi dari *Patient Satisfaction Questionnaire- 18* (PSQ- 18) dengan menerjemahkan ke Bahasa Indonesia dan dimodifikasi sesuai kebutuhan.

## **F. Prosedur Penelitian**

### **1. Persiapan**

- a. Melakukan kajian literatur dan bahan kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian untuk dijadikan sebagai referensi dalam penelitian.
- b. Melakukan survey awal ke Rumah Sakit Jantung (JHC) Kota Tasikmalaya dan meminta data sekunder yang diperlukan.
- c. Melakukan pengumpulan data sekunder berupa jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya untuk menentukan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.
- d. Menyusun proposal, sebagai bahan persiapan untuk melakukan penelitian ke lapangan
- e. Mengajukan surat izin penelitian ke Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya.

### **2. Pelaksanaan**

- a. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan pengumpulan data dengan melakukan wawancara menggunakan instrumen kuesioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

- b. Mengolah data yang terkumpul untuk dianalisis untuk menjawab hipotesis dan rumusan masalah dalam proposal yang diajukan.

### 3. Penyelesaian

Penyusunan laporan dilakukan untuk menyusun secara sistematis proses, hasil, dan pembahasan penelitian untuk menjadi skripsi.

## G. Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Sebelum dilakukan analisis data, perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu, pengolahan data terdiri dari: *editing*, *entering*, dan *data cleaning*.

#### a. *Editing*

Melakukan pemeriksaan terhadap semua pertanyaan dalam kuesioner baik pada saat pengetikan dan peninjauan kelengkapan jawaban responden.

#### b. *Entering*

Memasukan data data responden kedalam program atau software computer.

#### c. *Scoring*

Kegiatan pemberian skor pada setiap jawaban di setiap item instrumen kuesioner kepuasan pasien dengan menggunakan skala likert, berupa pilihan jawaban:

Pertanyaan Positif (F)

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS) = bernilai 1
- 2) Tidak Setuju (TS) = bernilai 2
- 3) Ragu Ragu (RR) = bernilai 3

4) Setuju (S) = bernilai 4

5) Sangat Setuju (SS) = bernilai 5

Pertanyaan Negatif (UF)

1) Sangat Tidak Setuju (STS) = bernilai 5

2) Tidak Setuju (TS) = bernilai 4

3) Ragu Ragu (RR) = bernilai 3

4) Setuju (S) = bernilai 2

5) Sangat Setuju (SS) = bernilai 1

Analisis kategori kepuasan pasien didapatkan berdasarkan hasil skoring jawaban responden dengan kategori sebagai berikut:

1) Kurang Puas :  $8 \leq X < 16$

2) Cukup Puas :  $17 \leq X < 24$

3) Puas :  $25 \leq X < 32$

4) Sangat Puas :  $33 \leq X < 40$

#### d. *Data Cleaning*

Memeriksa kembali data dari setiap sumber yang telah dimasukan untuk meminimalisasi kesalahan kode dan ketidaklengkapan data.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini yaitu dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel-variabel yang diteliti seperti karakteristik responden, perilaku interpersonal, kualitas teknis, akses, aspek finansial, lingkungan fisik dan nilai kepuasan pasien.