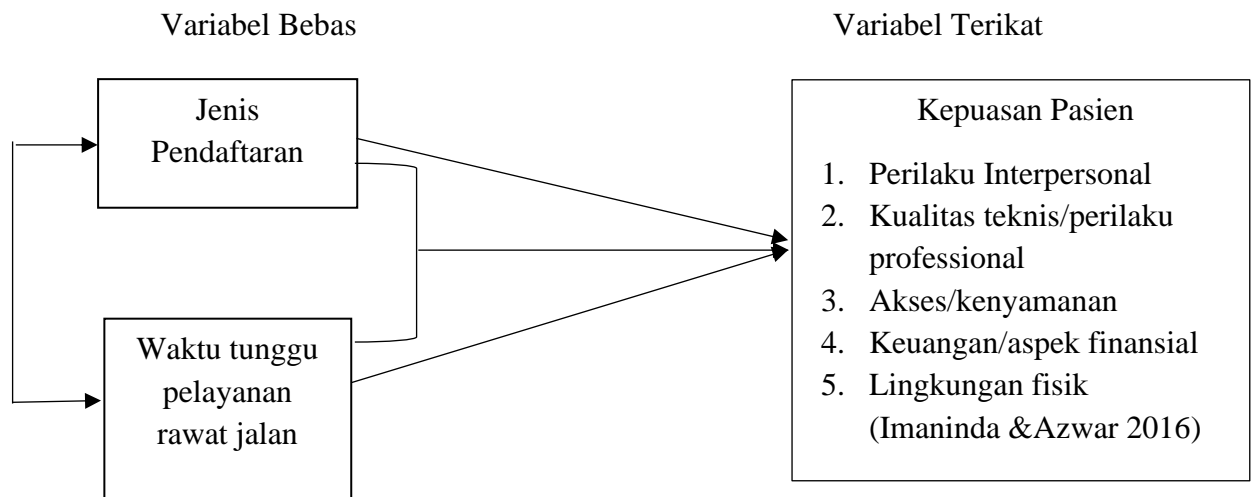


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1

Kerangka Konsep

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya. Dikatakan sementara karena, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Sugiono, 2017).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya.
2. Ada perbedaan waktu tunggu pelayanan rawat jalan berdasarkan jenis pendaftaran di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya.
3. Ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan jenis pendaftaran pasien yaitu *offline* dan *online*.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1

Definisi Operasional

| No | Variabel | Definisi Operasional | Alat ukur | Kategori | skala |
|------------------|--|---|-----------|---|---------|
| Variabel Bebas | | | | | |
| 1. | Waktu tunggu pelayanan rawat jalan | Waktu yang diperlukan pasien mulai saat mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. | Kuesioner | 1. Waktu tunggu cepat = ≤ 60 menit 2. waktu tunggu lama = > 60 menit (Permenkes, 2008) | Nominal |
| 2. | Jenis pendaftaran | Jenis pendaftaran merupakan cara pasien melakukan pendaftaran terhadap pelayanan Kesehatan yang dibagi menjadi 2 yaitu pendaftaran <i>online</i> dan <i>offline</i> . | Kuesioner | 1 = pendaftaran <i>online</i> 2 = pendaftaran <i>offline</i> (Wjaya dan Dewi, 2017) | Nominal |
| Variable Terikat | | | | | |
| 1. | Kepuasan pasien waktu tunggu pelayanan rawat jalan | Perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara kenyataan (hasil) dengan harapannya pada waktu tunggu pelayanan rawat jalan. | Kuesioner | | Rasio |

E. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan observasional analitik dengan pendekatan rancangan penelitian *cross sectional*. Rancangan *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 bebas maupun variabel terikat diobservasi pada waktu yang sama (Masturoh & Nauri, 2018).

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/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 obyek dan benda-benda alam lain (Sugiyono, 2017)

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama pada periode bulan Januari – Agustus tahun 2021 total sebesar 10.948 kunjungan dengan rata-rata 1.312 kunjungan per bulan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Menurut Arikunto (2010) dalam Raharjo (2013) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Berdasarkan teori Arikunto (2010) tersebut maka dari populasi sebesar 1.312 dapat diambil 10%. Sehingga jumlah sampel nya adalah $1.312 \times 10\% = 131$ sampel.

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). Sampel diambil mulai tanggal mulai tanggal 23 Oktober – 15 november 2021.

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 rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam.

- 4) Keluarga pasien, dimana pasien bersedia menjadi responden tetapi diwakilkan kepada keluarga pasien.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner/lembar isian data, yaitu seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Instrumen kuesioner digunakan untuk mengukur penilaian waktu tunggu, jenis pendaftaran dan kepuasan pasien.

Kuesioner waktu tunggu dan jenis pendaftaran berisi tentang pertanyaan berapa lama waktu tunggu yang dialami selama pelayanan serta jenis pendaftaran apa yang digunakan. Sedangkan, kuesioner kepuasan pasien menggunakan instrumen kepuasan 2017 (KKP2017) format 40 yang dikembangkan oleh Universitas Gajah Mada Yogyakarta, hasil modifikasi dari *Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18)* dan sudah diuji validitas menggunakan validitas Aiken dengan nilai validitas diatas 0,600 dan nilai reliabilitas 0,936. Butir pertanyaan pada KKP2017 Format 40 mengacu pada teori kepuasan (Ware, Davies-Avery, & Stewart, 1977; Ware, Snyder, Wright, & Davies, 1983; Hays, Davies, dan Ware, 1987; Marshall & Hays, 1994) dalam penelitian Azwar dan Imaninda (2018) dengan kategori perilaku interpersonal, kualitas

teknis/perilaku profesional, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik yang terdiri dari pertanyaan *favorable* (F) dan *unfavorable* (UF).

Untuk pertanyaan *favorable* (F) semakin benar / setuju maka semakin besar nilai yang diberikan. Sedangkan untuk *unfavorable* (UF) semakin tidak benar/ tidak setuju maka semakin besar nilai yang diberikan begitu pula sebaliknya.

H. 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 dengan permohonan data laporan pendukung terkait waktu tunggu pada periode sebelumnya.
- c. Membuat rancangan penelitian.

2. Pelaksanaan

Melakukan pengumpulan data dengan wawancara kepada sasaran terkait kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran pada waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya.

3. Penyelesaian

Pada tahap ini peneliti melakukan suatu pengolahan data menggunakan data hasil di lapangan, kemudian dilakukan analisis data yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan. Kegiatan ini 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. *Coding*

Coding merupakan suatu kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. *Coding* dapat diartikan sebagai pengklasifikasian hasil jawaban yang diberikan responden sesuai dengan macamnya.

1) Jenis Pendaftaran

a) Kode 1: *online*

b) Kode 2: *offline*

2) Waktu Tunggu

a) Kode 1: Cepat \leq 60 menit

b) Kode 2: Lama $>$ 60 menit

3) Kepuasan Pasien

a) Kode 1: Untuk pasien yang merasa sangat tidak setuju dalam pertanyaan kuesioner.

b) Kode 2: Untuk pasien yang merasa tidak setuju dalam pertanyaan kuesioner.

c) Kode 3: Untuk pasien yang merasa sangat setuju dalam pertanyaan kuesioner.

d) Kode 4: Untuk pasien yang merasa sangat setuju dalam pertanyaan kuesioner.

Apabila pernyataan bersifat *unfavorable* maka dilakukan dengan pemberian kode yang sebaliknya.

Analisis kategori kepuasan pasien didapatkan berdasarkan nilai rata-rata kepuasan pasien, sehingga apabila pasien mendapatkan nilai diatas rata-rata maka termasuk kategori puas sedangkan apabila nilai kepuasan pasien dibawah rata-rata maka termasuk pada kategori kurang puas.

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 versi 23.

d. *Cleaning*

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

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif distribusi frekuensi dan persentase dari variabel – variabel yang diteliti seperti karakteristik responden, waktu tunggu yang didapatkan responden, jenis pendaftaran yang digunakan responden, serta nilai kepuasan pasien yang diberikan responden

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menentukan perbedaan antara variabel-variabel yang ditentukan (variabel bebas dan terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini berbentuk kategorik sedangkan variabel terikatnya berbentuk numerik. Pada penelitian ini sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data pada variabel yang

diteliti menggunakan Kolmogorov Smirnov. Hasil uji normalitas data menunjukkan nilai $p > 0,05$ maka data berdistribusi normal, namun apabila nilai $p < 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas data pada variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai $p=0,000$ ($<0,05$) sehingga data berdistribusi tidak normal. Oleh karena itu, analisis data yang dilakukan menggunakan uji non parametrik *Mann-Whitney* melalui aplikasi *software* SPSS versi 23.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan batas kemaknaan (α) = 0,05 dan tingkat kepercayaan 95%, dengan ketentuan :

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