

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif serta bentuk desain penelitiannya deskriptif. Pendekatan yang dipakai adalah dengan Survey, yaitu responden mengisi kuesioner yang sudah disiapkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2012).

#### **B. Lokasi penelitian dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Waktu penelitian berlangsung pada Juli - Agustus 2022.

#### **C. Subjek penelitian**

##### 1. Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah keseluruhan subjek penelitian atau subjek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat/periksa di UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebanyak dalam bulan Juni 2022 sebanyak 112 orang.

##### 2. Sempel penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah perwakilan dari jumlah populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan rumus sebagai berikut (Dharma, 2013) :

Keterangan :

N : Besar Populasi

n : Besar Sampel

d : Tingkat Kesalahan (10 %)

Berdasarkan rumus diatas dapat diambil jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{112}{1 + 112 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{112}{2,12} = 52,8$$

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 responden

Teknik dalam pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang memeriksa/berobat di UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan Kriteria sampel sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi:

- 1) Masyarakat yang memeriksa/berobat di UPTD Puskesmas Rasuan
- 2) Bisa membaca dan menulis
- 3) Bersedia untuk menjadi responden.

b. Kriteria eksklusi:

- 1) Masyarakat yang mengalami gangguan kejiwaan
- 2) Pegawai UPTD Puskesmas Rasuan yang berobat di tempat tersebut

#### D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi operasional

Variabel	Definisi operasioanl	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
<b>Variabel Independen :</b> Tingkat Kepuasan Masyarakat	Sebuah perasaan yang timbul dari diri seseorang akibat adanya stimulus dalam bentuk layanan kesehatan yang dilihat berdasarkan Tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Kuesioner sejumlah 42 pernyataan dengan skala likert rentang 1-4: Harapan( <i>expected service</i> ): 1. Tidak penting 2. Kurang penting 3. Penting 4. Sangat penting  Kenyataan ( <i>perceived service</i> ): 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju	Hasil dihitung berdasarkan rumus: $Q = (P - E) / (P + E)$ P: <i>Mean Perceived Service</i> E: <i>Mean Expected Service</i>  Dikategorisasikan menurut kriteria ▪ Kurang memuaskan (Q=negatif) ▪ Memuaskan (Q=0) ▪ Sangat memuaskan (Q=positif)	Ordinal

#### E. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini diambil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Emilia (2016) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon. Kuesioner sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan nilai kuesioner *expected service* adalah kuesioner dinyatakan reliabel dengan cronbach's  $\alpha =$

0,750 dan hasil uji kuesioner *perceived service* adalah kuesioner dinyatakan reliabel juga dengan cronbach's alpa = 0,749.

#### F. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data dalam penelitian ini berupa instrumen kuesioner tingkat kepuasan pasien yang dilihat berdasarkan 5 dimensi yaitu tangible, responsiveness, assurance, reliability dan empathy.

Kisi – kisi kuesioner sebagai berikut :

<b>Dimensi Kepuasan</b>	<b>Nomor Pernyataan</b>
Tangibles (Bukti fisik)	1,2,3,4,5,6,7
Reliability (Kehandalan)	9,10,11,12,13,14,15,16,17
Responsiveness (Ketanggapan)	18,19,20,21,22,23,24
Assurance (Jaminan)	25,26,27,28,29,30,31,32
Empathy (Empati)	33,34,35,36,37,38,39,40,41,42

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner

#### G. Prosedur pengumpulan Data

##### 1. Prosedur Pengumpulan Data

Langkah-langkah pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

###### a. Prosedur Administrasi

- 1) Peneliti mendapatkan surat rekomendasi studi pendahuluan dari institusi Universitas Ngudi Waluyo
- 2) Peneliti mengajukan surat studi pendahuluan ke UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
- 3) Peneliti mengajukan surat izin penelitian dan pengambilan data ke UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

b. Prosedur penelitian

- 1) Peneliti menggunakan 4 orang asisten peneliti untuk membantu mempercepat dalam penelitian dan peneliti melakukan persamaan persepsi agar tidak terjadi kesalahan teknis dalam penelitian. Asisten yang dipakai adalah pegawai dari UPTD Puskesmas Rasuan.
- 2) Peneliti dan asisten peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, selanjutnya meminta kesediaan untuk menjadi responden dengan cara menandatangani surat pernyataan persetujuan dan apabila tidak setuju peneliti tidak memaksa, dalam penelitian ini seluruh calon responden setuju untuk dilakukan penelitian
- 3) Selanjutnya peneliti dan asisten peneliti memberikan kuesioner untuk dilakukan pengisian oleh responden dan peneliti mendampingi dalam pengisian kuesioner. Apabila responden mengalami kendala dalam mengisi akan dibantu oleh peneliti
- 4) Peneliti langsung mengecek kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan keseluruhan jawaban telah terisi
- 5) Selanjutnya peneliti melakukan analisa data, membuat tabulasi data dan melakukan pengolahan data melalui SPSS dan membuat hasil pembahasan.

H. Etika Penelitian

Etika yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Dharma, 2013):

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Penulis memberikan *informed consent* kepada responden beserta penjelasan tentang maksud dan tujuan penelitian, tujuan pengisian *informed consent* adalah responden mempunyai kebebasan dalam berpartisipasi atau menolak menjadi responden.

2. *Anonimity* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak mencantumkan identitas responden pada lembar data hanya inisial nama yang dimasukkan dalam tabulasi.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti tidak memublikasikan jawaban yang telah diisi oleh responden

4. *Non maleficence*

Penelitian tidak memberikan dampak yang membahayakan bagi sampel, peneliti menggunakan instrumen penelitian yang di isi langsung oleh responden tanpa memberikan dampak apapun

5. *Beneficence*

Penelitian ini memberi manfaat pada responden yakni menambah pengetahuan mengenai peran perawat sebagai edukator dan pengetahuan mengenai pencegahan covid-19

I. Pengolahan Data

1. *Editing*

Memeriksa kelengkapan pengisian dari setiap jawaban. *Editing* dilakukan jika terdapat kesalahan data maka dapat diperbaiki

2. *Scoring*

Scoring dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam pemberian nilai terhadap jawaban dari responden dengan skoring sebagai berikut :

Pernyataan Harapan(*expectedservice*):

Tidak penting : Skor 1

Kurang penting : Skor 2

Penting : Skor 3

Sangat penting : Skor 4

Pernyataan Kenyataan (*perceived service*):

Tidak setuju : Skor 1

Kurang setuju : Skor 2

Setuju : skor 3

Sangat setuju : Skor 4

3. *Coding* (Pemberian kode)

Peneliti memberikan kode pada masing-masing variabel :

Kurang Memuaskan : kode 1

Memuaskan : kode 2

Sangat Memuaskan : Kode 3

4. *Tabulating*

Peneliti melakukan tabulasi dengan memasukan data demografi jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan data lain yang menunjang dalam pembahasan

5. *Entering*

Peneliti memasukkan data hasil *scoring*, *coding* dan data karakteristik responden ke dalam komputer setelah tabel tabulasi selesai untuk selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan program Microsoft Excel.

6. *Transferring* (Pemindahan)

Peneliti melakukan pemindahan kode yang sudah dibuat dari Microsoft Excel ke SPSS.

## 7. *Cleansing*

Setelah masuk ke SPSS, peneliti memastikan data sudah masuk dan siap dilakukan olah data.

## J. Analisa Data

Analisa statistik penelitian ini hanya univariat yaitu menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam bentuk tabel distribusi frekuensi (Dharma, 2013).