

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk pada kategori penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode dan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Untuk mengetahui gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Padangsari Semarang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Padangsari Kota Semarang

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 8 Januari – 9 Januari 2023

C. Populasi dan Sample

1. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang dipergunakan peneliti yakni pasien yang berkunjung di Puskesmas Padangsari Banyumanik.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil *total sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 responden dalam waktu 2 hari.

E. Variable Penelitian

1. Variabel Bebas

Menurut definisi Kotler, yang dikutip oleh Deibi pada tahun 2018, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja mereka dengan harapan mereka. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Padangsari Semarang, baik peserta BPJS maupun non-BPJS.

2. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variable X	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Kepuasan pasien	Hasil dari pernyataan atau tanggapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, seperti empati, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan jaminan.	Kuesioner (metode servqual)	Pernyataan Sangat Puas = 5 Puas = 4 Ragu-ragu = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1	Nominal

3. Uji Validitas

Instrument dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Instrument penelitian yang dapat diterima sesuai standar adalah instrument yang telah melalui uji validitas dan reabilitas. Sebelumnya kuesioner digunakan dalam penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan rumus *Person Product Moment* dan dicari reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa “nilai *r hitung*” lebih besar daripada “nilai *r tabel*”, dan ketika “nilai *r hitung*” melebihi

“nilai *r table*”, yang dalam uji validitas ini mencapai nilai 0,239, pertanyaan dianggap valid. Dari 22 pertanyaan yang diuji menggunakan SPSS, semuanya dinyatakan valid.

Tabel berikut menunjukkan *rincian hasil uji validitas*:

Tabel 3. 2 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	<i>r hitung</i>	><	<i>r tabel</i>	Keterangan
Kehandalan	1	0,298	>	0,236	Valid
	2	0,524	>	0,236	Valid
	3	0,298	>	0,236	Valid
	4	0,446	>	0,236	Valid
	5	0,416	>	0,236	Valid
Daya Tanggap	1	0,367	>	0,236	Valid
	2	0,660	>	0,236	Valid
	3	0,548	>	0,236	Valid
	4	0,494	>	0,236	Valid
Jaminan	1	0,644	>	0,236	Valid
	2	0,571	>	0,236	Valid
	3	0,636	>	0,236	Valid
	4	0,494	>	0,236	Valid
Empaty	1	0,625	>	0,236	Valid
	2	0,749	>	0,236	Valid
	3	0,545	>	0,236	Valid
	4	0,666	>	0,236	Valid
	5	0,646	>	0,236	Valid
Bukti Fisik	1	0,480	>	0,236	Valid
	2	0,350	>	0,236	Valid
	3	0,445	>	0,236	Valid
	4	0,526	>	0,236	Valid

4. Uji Rehabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, terdapat temuan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* di semua variabel lebih besar dibandingkan dengan nilai konstanta, yakni 0,7. Oleh karena itu, butir-butir pertanyaan yang terkait dengan variabel empati, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan kehandalan dianggap sebagai variabel yang dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 3. 3 Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria
Kehandalan	0.868	Reliabel
Daya Tanggap	0,863	Reliabel
Jaminan	0,863	Reliabel
Empati	0,858	Reliabel
Bukti Fisik	0,862	Reliabel

F. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Pengumpulan data primer ini dilaksanakan dengan membagikan kuesioner penelitian yang sudah disiapkan untuk responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder di penelitian ini didapatkan langsung dari petugas Puskesmas Padangsari Semarang

G. Alat atau Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipergunakan pada penelitian ini yakni kuesioner yang diberikan untuk responden. Mengisi kuesioner untuk variabel pasien mengenai mutu pelayanan terukur melalui penggunaan skala Likert menggunakan *5 point scale*.

H. Prosedur Pengumpulan Data

1. Data primer

Sebelum memulai wawancara, peneliti memberi tahu responden mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan sebelum mengumpulkan data primer. Data utama yang dikumpulkan dari penelitian ini mencakup:

- a. Kuesioner, merupakan kumpulan pernyataan tertulis yang dipergunakan dalam mengumpulkan informasi mengenai tanggapan responden yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan.
 - b. Usia responden
 - c. Pendidikan responden
 - d. Pekerjaan responden
2. Data sekunder
- Data sekunder dalam penelitian ini adalah :
- a. Data “wilayah kerja” Puskesmas Padangsari Semarang
 - b. Data “jumlah kunjungan pasien” Puskesmas Padangsari Semarang
3. Tahapan pengumpulan data

Tahapan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Setelah proposal penelitian disetujui oleh penguji, peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Tata Usaha Universitas Ngudi Waluyo
2. Peneliti menyerahkan surat permohonan izin ke Puskesmas Padangsari, kemudian pihak Puskesmas menyuruh untuk meminta surat penelitian ke DKK Kota Semarang
3. Setelah mendapat surat dari DKK Kota Semarang, surat tersebut diserahkan ke Puskesmas Padangsari dan di setujui oleh pihak Puskesmas untuk melakukan penelitian.
4. Peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas instrument.
5. Setelah itu peneliti melakukan penarikan sampel dengan teknik *total sampling*.

6. Setelah mendapat calon responden sesuai dengan kriteria inklusi, peneliti melakukan *informed consent* terhadap calon responden. Jika bersedia menjadi responden, mereka dapat mengisi lembar kuesioner
7. Peneliti memberi penjelasan mengenai cara pengisian kuesioner dan responden diberikan kesempatan bertanya apabila pertanyaan ataupun pernyataan yang kurang jelas
8. Peneliti memberikan kuesioner penelitian kepada responden dan mempersilahkan untuk menjawab sesuai petunjuk
9. Responden harus menjawab seluruh pertanyaan pada lembar kuesioner, setelah selesai lembar kuesioner dikembalikan kepada peneliti
10. Kuesioner yang telah diisi diolah menggunakan komputerisasi dan kemudian dianalisa oleh peneliti

I. Pengolahan Data

1. Editing

Editing merupakan usaha untuk memeriksa kembali keakuratan data yang telah diperoleh atau dikumpulkan. Proses *editing* bisa dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul (Hidayat, 2010).

2. Coding

Coding adalah memberikan kode angka atau angka pada data yang dibagi menjadi kategori tertentu. Saat pengolahan dan analisis data menggunakan komputer, penerapan kode ini menjadi penting (Hidayat, 2010). Ketika berbicara tentang persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan::

- Kepuasan pasien yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = ragu-ragu, 4 = puas dan 5 = sangat puas
- Data demografi jenis kelamin pasien, yaitu 1 = laki-laki, 2 = perempuan
- Data demografi pendidikan pasien, yaitu 1 = SD, 2 = SMP, 3 = SMA, 4 = D3, 5 = S1

3. *Entry Data*

Entry data yakni melakukan input data yang sudah diperoleh agar dapat diolah memakai komputer.

4. *Tabulating*

Setelah mengumpulkan jawaban, kita mengelompokkan jawaban serupa dengan menjumlahkan semuanya. Data tiap variabel disajikan berupa distribusi frekuensi tabel.

J. Teknik Analisis Data

1. Analisis Univariat

Digunakan untuk menggambarkan data umum seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dari responden. Selain itu, juga digunakan untuk menggambarkan data khusus, yaitu persepsi pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas Padangsari Semarang dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

K. Etika Penelitian

1. Prinsip Manfaat

Prinsip ini menuntut peneliti untuk mengurangi risiko dan memaksimalkan manfaat. Penelitian terhadap manusia diharapkan memberikan manfaat bagi individu atau masyarakat secara keseluruhan.

2. Prinsip Keadilan

Ketika menggunakan karya dari orang lain harus mencantumkan nama serta sumbernya.

3. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan Responden)

Perlu dicatat dalam *informed consent* bahwa data yang dikumpulkan hanya akan digunakan untuk mengembangkan ilmu. Informasi persetujuan, yang diberikan oleh peneliti dan responden sebelum penelitian dilakukan, merupakan persetujuan yang diberikan. Memastikan subyek memahami maksud, tujuan, dan konsekuensi penelitian melalui pemberian informasi persetujuan adalah tujuan dari proses ini. Subyek harus menandatangani formulir persetujuan untuk menunjukkan bahwa mereka setuju, tetapi peneliti harus menghormati hak subyek yang tidak setuju. Informasi dalam *informed consent* melibatkan partisipasi pasien, tujuan penelitian, yang dibutuhkan, potensial masalah, prosedur pelaksanaan, manfaat, kerahasiaan, komitmen, jenis data, kontak informasi, dan sebagainya.

4. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Digunakan untuk memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan tidak mencantumkan atau memberikan nama responden pada lembar alat ukur. Sebagai gantinya, hanya kode yang dituliskan pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

5. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Masalah etika ini melibatkan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, termasuk informasi dan aspek-aspek lainnya. Semua data yang terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, dan hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan dalam hasil riset.