

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif noneksperimental dengan pendekatan *Cross Sectional*. Hasil penelitian akan dipergunakan untuk melakukan evaluasi pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien. Selain itu hasil penelitian juga akan dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik yaitu Puskesmas Pedesaan Wilayah Kerja Kabupaten Pekalongan.

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

1. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Rawat Inap Puskesmas Pedesaan Wilayah Kerja Kabupaten Pekalongan pada waktu jam pelayanan 08.00 s/d 15.00 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan rawat inap.
2. Penelitian ini memerlukan waktu selama 14 hari kerja atau jumlah responden sudah memenuhi target sebelum batas waktu yang sudah ditentukan.

#### **C. Subjek Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menerima pelayanan rawat inap dari Puskesmas Pedesaan Wilayah Kerja Kabupaten Pekalongan yaitu Puskesmas Kandangserang, Puskesmas Paninggaran dan Puskesmas Petungkriyono.

##### **2. Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel adalah bagian yang terdiri dari populasi yang terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling. Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari

populasi yang ada (Nursalam, 2020). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dimana cara penetapan sampel dengan mencari subjek atau dasar hal-hal yang menyenangkan atau mengenakan peneliti. Subjek dijadikan karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data (Nursalam, 2020).

Pengambilan sampel berdasarkan kriteria inklusi serta eksklusi meliputi :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien/keluarga yang menerima pelayanan rawat inap.
- 2) Pasien yang dirawat selama minimal 1 hari
- 3) Pasien/ keluarga pasien yang berusia 18 – 64 tahun
- 4) Bersedia menjadi responden

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien rawat jalan IGD
- 2) Pasien anak usia dibawah 17 tahun
- 3) Pasien lansia usia diatas 65 tahun

c. Besar Sampel

Teknik jumlah sampel yang dibutuhkan dari total populasi yang ada, dapat dihitung menggunakan rumus slovin:

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Margin Error

Maka:

$$n = \frac{256}{1+256(0,05)^2}$$

$$n = \frac{256}{1+256.0,025}$$

$$n = \frac{256}{1+6,656}$$

$$n = \frac{256}{7,656}$$

$$n=33,43 = 34 \text{ responden}$$

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 responden pada Ruang Rawat Inap di Puskesmas Pedesaan Wilayah Kerja Kabupaten Pekalongan.

#### D. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Pengukuran	Skala
1	Kinerja Perawat	Kinerja perawat merupakan aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, dan pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien. Kinerja perawat meliputi : 1. Peran perawat 2. Proses Keperawatan	Alat ukur menggunakan Kuesioner. Sedangkan cara ukurnya adalah terdapat 19 pertanyaan, setiap point pertanyaan terdapat koding dengan skor : • Selalu : 4 • Sering : 3 • Kadang-kadang : 2 • Tidak Pernah: 1	Untuk hasil pengukurannya yaitu dari 19 pertanyaan masing-masing skor dijumlahkan. Kemudian jumlah Skor total dibagi Jumlah Skor Maksimal dikali 100. Maka nilai : 0-25 = tidak baik 26-50 = kurang baik 51-75 = baik 76-100 = sangat baik.	Ordinal
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respons emosional (perasaan senang dan puas)	Alat ukur menggunakan Kuesioner. Sedangkan cara	Untuk hasil pengukurannya yaitu dari 23 pertanyaan masing-	Ordinal

pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat. Dimensi kepuasan pasien meliputi :	ukurannya adalah terdapat 23 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdapat koding dengan skor :	masing skor di jumlahkan. Kemudian jumlah Skor total dibagi Jumlah Skor Maksimal dikali 100. Maka nilai :
1. Reliability	• Tidak Puas : 1	0-25 = tidak puas
2. Responsiveness	• Kurang Puas : 2	26-50 = kurang puas
3. Assurance	• Puas : 3	51-75 = puas
4. Empathy	• Sangat Puas : 4	76-100 = sangat puas
5. Tangible		

Tabel 3.1 Defini Operasional

#### E. Variable Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas (independent) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kinerja perawat.

##### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat (dependent) merupakan variabel yang terpengaruh. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

#### F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Studi Pustaka, dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya berupa data responden dari arsip maupun penerbitan resmi Puskesmas Kandangserang, Puskesmas Paninggaran, Puskesmas Petungkriyono atau Dinas Kesehatan.

2. Kuesioner, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden tentang harapan dan kinerja pelayanan kesehatan.

#### G. Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2018), tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut :

1. *Editing*

Hasil kuesioner dari responden pertama kali diedit. Editing merupakan kegiatan untuk mengecek dan memperbaiki isi dari kuesioner tersebut. Pengecekan kuesioner meliputi kelengkapan informasi yang diberikan oleh responden dan kejelasan jawaban.

2. *Coding*

*Coding* adalah aktivitas yang memberikan kode (angka) ke data, yang terdiri dari kategori. Pengkodean ini sangat penting saat memproses data dengan komputer. Pada pengkodean ini penulis memberikan kode Tidak Puas = 1, Kurang Puas = 2, Puas = 3, Sangat Puas = 4 pada tingkat kepuasan pasien.

3. *Tabulating*

Tabulating yaitu menyusun data yang telah dikumpulkan ke dalam sebuah tabel. Dalam tahap ini nilai dari responden di tabulasi sesuai penilaian responden, kemudian dimasukkan ke dalam tabel yang sudah di siapkan.

4. *Cleaning*

Cek kembali data yang telah selesai diinput apakah ada kesalahan atau tidak, agar data sudah benar dan siap untuk di analisa.(Fitri, 2020).

#### H. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisi Univariat dilakukan untuk mengidentifikasi masing-masing variabel karakteristik responden. Semua data tersebut disusun dalam bentuk distribusi frekuensi melalui program komputerisasi.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat digunakan untuk menguji kedua variabel yang diduga ada hubungan atau korelasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Chi-Square*. Dasar pengambilan hipotesis penelitian berdasarkan pada tingkat signifikan dengan derajat kepercayaan ( $\alpha = 0,05$ ), hubungan dikatakan bermakna apabila nilai  $\rho < 0,05$ .

Keputusan hasil uji statistik dengan membandingkan nilai  $\rho$  ( $\rho$ -value) dan nilai  $\alpha$  (0,05), ketentuan yang berlaku adalah :

- a. Bila  $\rho$ -value  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga antara kedua variabel terdapat hubungan yang bermakna.
- b. Bila  $\rho$ -value  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, sehingga antara kedua variabel tidak ada hubungan yang bermakna.