

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian korelasi berfokus pada eksplorasi dan pemahaman hubungan antara variabel. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi seberapa kuat hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel, tanpa membuat asumsi tentang sebab dan akibat (Arikunto, 2019). Pendekatan *cross-sectional* dalam penelitian melibatkan pengumpulan dan analisis data pada satu titik waktu tertentu. Tujuannya adalah untuk menangkap sekilas hubungan antara variabel-variabel pada saat tertentu (Nursalam, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian adalah Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan. Pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus 2024.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi, mengacu pada kumpulan keseluruhan dari subjek, objek, atau elemen yang menjadi minat peneliti. Ini mewakili kelompok target yang ingin dipelajari, diteliti, dan dianalisis dalam kaitannya dengan karakteristik atau sifat tertentu (Notoatmodjo, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien JKN rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan pada Bulan Mei 2024 sebanyak 8.228 orang.

2. Sampel

Sampel, mengacu pada bagian terpilih dari populasi yang lebih besar yang menjadi fokus penelitian. Ini melibatkan pemilihan sekelompok individu, objek, atau elemen yang dianggap mewakili populasi keseluruhan (Notoatmodjo, 2018). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pendekatan pemilihan sampel yang melibatkan pertimbangan dan penilaian peneliti (Sugiyono, 2019). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

d = Tingkat kelengkapan (0,1)

$$n = \frac{8228}{1 + 8228(0,1)^2}$$

$$n = \frac{8228}{1 + 8228(0,01)}$$

$$n = \frac{8228}{1 + 82,28}$$

$$n = \frac{8228}{83,28}$$

$$n = 98,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 99 pasien JKN rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

a) Kriteria Inklusi

- 1) Pasien JKN rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.
- 2) Pasien yang mampu berkomunikasi dan membaca.
- 3) Bersedia menjadi responden.

b) Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien anak-anak.
- 2) Pasien yang dirujuk ke rawat inap.
- 3) Pasien yang mengalami gangguan kesadaran.
- 4) Pasien yang mengalami emergency.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi sebagai kerangka kerja yang jelas untuk mengarahkan proses penelitian yang memberikan kejelasan tentang variabel atau konsep yang diteliti, memastikan bahwa mereka dapat diukur, dimanipulasi, atau diamati secara empiris. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian (Priadana, 2021).

Definisi operasional dalam penelitian ini disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara dan Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Independen: Mutu Pelayanan Kesehatan	Penilaian responden terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima	Lembar kuesioner	1. Baik: $\geq$ nilai median (68) 2. Kurang: $<$ nilai median (68)	Ordinal
Variabel Dependen: Kepuasan	Respon pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya	Lembar kuesioner	1. Puas: $\geq$ nilai median (54) 2. Tidak Puas: $<$ nilai median (54)	Ordinal

E. Variabel Penelitian

Variabel mengacu pada konsep atau sifat yang dapat bervariasi antara satuan penelitian yang mewakili karakteristik, ciri, atau atribut yang dapat diamati dan diukur, dan yang dapat berubah-ubah atau berbeda-beda antara subjek penelitian (Arikunto, 2019).

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah faktor yang dimanipulasi atau diubah oleh peneliti untuk mempelajari dampaknya (Arikunto, 2019). Variabel independen pada penelitian ini yaitu mutu pelayanan kesehatan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah faktor yang diamati dan dipengaruhi oleh perubahan dalam variabel independen (Arikunto, 2019). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan.

F. Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Metode umum untuk mengumpulkan data primer termasuk survei, kuesioner, wawancara, observasi langsung, dan eksperimen (Priadana, 2021). Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Instrumen mutu pelayanan kesehatan

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel mutu pelayanan kesehatan diadopsi dari penelitian (Riyadi, 2015) berupa lembar kuesioner berisi 22 item pernyataan menggunakan tanda *check list* (✓) dengan alternatif pilihan Sangat Setuju (skor 4), Setuju (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1).

2. Instrumen kepuasan

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan diadopsi dari *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ-18) berjumlah 18 item pernyataan menggunakan tanda *check list* (✓) dengan alternatif pilihan Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1) (Handayani, 2022).

Tahapan-tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Peneliti mengajukan persetujuan dari komite etik penelitian di Universitas Ngudi Waluyo.
- b) Peneliti mengajukan permohonan surat pengantar dari Universitas Ngudi Waluyo yang ditujukan kepada RS Restu Ibu Balikpapan dengan tembusan kepada Direktur RS Restu Ibu Balikpapan.
- c) Setelah mendapatkan surat izin dari Universitas Ngudi Waluyo kemudian peneliti menyerahkan surat izin tersebut kepada RS Restu Ibu Balikpapan.
- d) Setelah mendapatkan izin dari Direktur RS Restu Ibu Balikpapan peneliti meminta data di RS Restu Ibu Balikpapan dengan mendata pasien JKN rawat jalan.
- e) Proses penelitian dibantu oleh perawat RS Restu Ibu Balikpapan yang sebelumnya telah disamakan persepsi tentang kuesioner sebelum dilakukannya penelitian.
- f) Sebelum penelitian dilakukan, peneliti menjelaskan tentang tujuan penelitian kepada responden.

- g) Setelah memahami tujuan penelitian, responden yang setuju dan bersedia secara sukarela untuk menjadi responden akan diberikan *informed consent* dan diminta untuk menandatangani lembar persetujuan penelitian.
- h) Peneliti membagikan kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan kepada responden untuk diisi dengan lengkap.
- i) Peneliti memberikan kesempatan dan mendampingi responden dalam pengisian kuesioner.
- j) Setelah mendapatkan data yang diperlukan, data tersebut dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis.

G. Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah (Notoatmodjo, 2018) sebagai berikut:

1. *Editing*

Penyuntingan data adalah proses meninjau dan memvalidasi data yang dikumpulkan selama penelitian. Ini adalah langkah penting yang memastikan akurasi dan keutuhan data. Setelah mengumpulkan data, peneliti meninjau informasi yang diperoleh, mencari ketidaklengkapan atau entri yang tidak jelas. Jika ada jawaban yang tidak lengkap atau entri yang ambigu, peneliti harus berusaha melengkapi data tersebut.

2. *Coding*

Pengkodean data melibatkan mengubah data kualitatif menjadi format kuantitatif. Ini adalah langkah penting yang mempersiapkan data

untuk analisis lebih lanjut. Setelah menyunting kuisisioner dan memastikan kelengkapan data, peneliti mengkode jawaban-jawaban dalam survei atau kuesioner menjadi angka atau kategori. Pemberian kode dalam penelitian ini yaitu:

a. Mutu pelayanan kesehatan

1. Baik : Kode 1

2. Kurang : Kode 2

b. Kepuasan

1) Puas : Kode 1

2) Tidak Puas : Kode 2

3. *Data Entry*

Setelah mengumpulkan data dalam bentuk kode angka atau huruf, langkah selanjutnya adalah memasukkan data tersebut ke dalam program atau perangkat lunak komputer yang sesuai. Ini memungkinkan peneliti untuk mengelola, mengatur, dan menganalisis data secara efisien.

4. *Cleaning*

Pembersihan data mengacu pada proses memeriksa dan membersihkan data dari kesalahan, ketidaklengkapan, atau entri yang tidak valid. Setelah memasukkan data ke dalam perangkat lunak, peneliti memeriksa kembali keakuratan data. Mereka mencari kesalahan kode, entri yang tidak lengkap, atau nilai-nilai yang tidak valid.

H. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat melibatkan eksplorasi dan deskripsi karakteristik dari variabel tunggal dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami distribusi, pola, dan sifat dari variabel tersebut, tanpa mempertimbangkan hubungan dengan variabel lain (Notoatmodjo, 2018). Analisa univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi suatu data penelitian berdasarkan persentase. Analisis univariat juga menggunakan uji normalitas untuk menentukan hasil ukur penelitian.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat melibatkan penyelidikan dan evaluasi hubungan antara dua variabel dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami, mengkuantifikasi, dan mengevaluasi kekuatan hubungan, korelasi, atau pengaruh antara variabel independen dan dependen (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan uji *chi square* (χ^2) dengan tingkat kepercayaan 95%, yang berarti ada keyakinan tinggi bahwa hasilnya akurat. Uji *chi square* (χ^2) digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan dependen, dengan keputusan hipotesis sebagai berikut:

- a. Apabila $p \leq 0,05$: H_a diterima yang berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

- b. Apabila $p > 0,05$: H_a ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

