

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain analitik deskriptif dan menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengevaluasi seberapa baik suatu program dapat dilaksanakan serta program- program yang direncanakan berdasarkan temuan guna dilakukan perbaikan dikemudian hari. (Notoatmodjo, 2012). Metode yaitu penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. (Sugiyono, 2019)

Penelitian ini bertujuan mengetahui analisis keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan pada layanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan menganalisis dari faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan. Dimensi mutu yang akan diteliti adalah dimensi Reabilitas, Bukti Fisik, Ketanggapan, Empati, dan Jaminan. Kepuasan pasien rawat jalan dilihat berdasarkan latar belakang usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pemanfaatan layanan kesehatan

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kaliangkrik Kabupaten Magelang dengan lokasi di Jalan Raya Kaliangkrik Km. 12 Giriwärno Kec. Kaliangkrik, kabupaten Magelang Jawa Tengah 56153. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan sesuai dengan perizinan dan peraturan yang berlaku di wilayah Kabupaten Magelang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli Tahun 2024

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 402 orang berdasarkan rata-rata kunjungan per bulan pada tahun 2024 pelayanan pemeriksaan umum rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Representasi yang baik dari populasi bisa tergambar dari karakteristik sampel dengan karakteristik populasinya. (Azwar, 2011). Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *Non Probability Sampling* dengan teknik Kuota Sampling. Peneliti mengambil sampel dari populasi sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini peneliti menghitung dengan jumlah populasi 402 yang mengunjungi dan mendapatkan pelayanan pemeriksaan umum, sebagai berikut :

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

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

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

Keterangan

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

d : Tingkat Kepercayaan/Ketepatan yang diimginkan (0,1)

Dimana

$$n = \frac{402}{1 + 402(0.1)^2}$$

$$n = \frac{402}{403(0.01)^2}$$

$$n = \frac{402}{4.03}$$

$$n = 99.75 = 100 \text{ orang}$$

Dengan demikian dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang.

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Item	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Kategori	Skala Data
1	Mutu Pelayanan	<p>Pemberian layanan keberwujudan, keadalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang digunakan untuk mengukur efektivitasnya berdasarkan dimensi mutu <i>Tangible</i>,</p> <p><i>Reability, Responsive Ness,Assurance,Emphaty</i></p>	<p>Kuisisioner</p> <p>Dengan 38 Pernyataan</p>	<p>1= Tidak Setuju 2= Kurang Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju</p>	<p>a. Baik (126-152)</p> <p>b.Cukup (101-125)</p>	Ordinal
a	<i>Tangible</i>	<p>Berhubungan dengan sarana prasarana yang dapat dilihat dari tampilan fisik. Dengan indikator Ketersediaan fasilitas, perlengkapan dan peralatan yang dapat menunjang, kerapian tenaga medis, kenyamanan ruang perawatan, keterjangkauan akses lokasi pelayanan</p>	Kuisisioner	<p>1= Tidak Setuju 2= Kurang Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju</p>	<p>a. Baik (22-28)</p> <p>b.Cukup (15-21)</p>	Ordinal
b	<i>Reability</i>	<p>Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dan handal.</p>	Kuisisioner	<p>1= Tidak Setuju 2=</p>	<p>a. Baik (25-32)</p> <p>b.Cukup (17-24)</p>	Ordinal

No	Item	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Kategori	Skala Data
		Dengan indikator dengan ketepatan pelayanan, proses registrasi, waktu pemberian pelayanan, proses pelayanan kesehatan terhadap pasien, harapan pasien secara realtime dari pelayanan yang didapatkan		Kurang Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju		
C	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai daya tanggap.	Kuisisioner	1= Tidak 2= Setuju	a. Baik b.Cukup	Ordinal
		Dengan indikator Kesigapan dan kesiapan pemberi layanan kesehatan, pemberian informasi yang butuhkan oleh pasien, kesetaraan pemberian pelayanan, ketepatan, kemampuan petugas dalam menangani masalah.		Kurang Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju		
d	<i>Assurance</i>	Jaminan/ kepercayaan dalam memberikan pelayanan Dengan indikator jaminan keselamatan pasien,	Kuisisioner	1= Tidak 2= Setuju	a. Baik b.Cukup	Ordinal
				3=	3=	
				Setuju	Setuju	

No	Item	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Kategori	Skala Data
		jaminan keadilan jaminan keamanan, kenyamanan, jaminan keilmuan profesi,		4= Sangat Setuju		
e	<i>Emphaty</i>	Perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam pelayanan. Dengan indikator Perhatian tenaga medis, pemberiin toleransi ketika terdapat kendala, kesediaan menangani kendala, pemberian dukungan kesembuhab, kesetaraan pelayanan	Kuisioner	1= Tidak Setuju 2=	a. Baik b.Cukup 3= Setuju 4= Setuju	Ordinal (25-32) (17-24)
2.	Kepuasan	Persepsi pasien atas terpenuhinya pelayanan yang diterima. Dengan indikator Ketersediaan Layanan, Responsivitas Layanan, Ketepatan Waktu Layanan, Profesionalis- me Layanan, Kepuasan secara keseluruhan	Kuisioner Dengan 10 Pernyataan	1= Tidak 2 = 3= Puas 4=	a. Tinggi b. Cukup Puas 4= Sangat Puas	Ordinal (31-40) Sedang (20-30)

E. Variabel Penelitian

Variabel adalah sebuah ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki oleh suatu kelompok yang berbeda dengan kelompok lainnya. (Notoatmodjo, 2012).

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas : Mutu Pelayanan

- a. *Tangible*
- b. *Reability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

2. Variabel Terikat: Kepuasan Pasien

F. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer yang dikumpulkan pada saat penelitian adalah mengenai mutu pada pemberian pelayanan pada layanan pemeriksaan umum dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan didapatkan melalui hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder yang diperlukan pada penelitian ini adalah data Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas, Jumlah Kunjungan Pasien yang memanfaatkan pelayanan umum di Puskesmas Kaliangkrik, Buku Profil Puskesmas Kaliangkrik, Buku Profil Kesehatan Kabupaten Magelang.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Alat ukur data yang digunakan untuk mengukur nilai- nilai data penelitian. Terdapat kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian terdiri dengan jumlah keseluruhan 48 pertanyaan. Kelompok pertanyaan dibedakan menjadi 2 yaitu tingkat Dimensi Mutu Reabilitas, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, serta tingkat kepuasan dan tambahan tentang karakteristik responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pengembangan kuesioner pada penelitian dari Efridayanti (2021) yang diujikan kepada 20 responden.

Pada penelitian yang dilakukan instrumen berupa kuesioner yang digunakan tingkatan jawaban yang digunakan dalam dimensi mutu yakni tidak setuju dengan skor 1, Kurang Setuju dengan skor Setuju dengan skor 3, serta Sangat Setuju dengan skor 4. Tingkat kepuasan berdasarkan pelayanan yang dilihat dari dimensi mutu menggunakan kategori Tidak puas dengan nilai 1, Cukup Puas dengan nilai Puas dengan nilai 3, serta Sangat puas dengan nilai 4. Pengukuran dimensi mutu dikategorikan menjadi 3 yaitu baik, cukup, kurang. Dan tingkat kepuasan dikategorikan menjadi 2 sedang dan tinggi. Pada instrumen kuisioner dimensi mutu dikembangkan berdasarkan indikator mutu *tangible, reability, responsiveness, assurance dan emphaty*. Instrumen kuisioner tentang kepuasan yang diadopsi oleh peneliti atas 10 item pertanyaan yang dikembangkan berdasarkan aspek dalam pelayanan yakni ketersediaan

layanan, responsivitas layanan, ketepatan waktu layanan, profesionalisme layanan, serta kepuasan secara menyeluruh atas pelayanan yang diterima.

Kuesioner tersebut memiliki pengujian validitas disetiap variabel. Yang mempunyai syarat bahwa suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif melebbihu nilai 0,3. Variabel kehandalan didapatkan angka hitung 0,433 terendah dan tertinggi 0,597, Variabel daya tanggap memiliki nilai hitung korelasi nilai minimum 0,370 dan nilai maksimum 0,780, Variabel jaminan memiliki nilai hitung koefisien korelasi positif dengan nilai minimum 0,488 dan nilai maksimum 0,828, Variabel empati memiliki nilai hitung koefisien korelasi postif paling rendah 0, 466 dan nilai tertinggi sebesar 0,795, Variabel wujud/ bukti langsung memiliki nilai koefisien korelasi positif nilai terendah sebesar 0,469 dan tertinggi 0,788, serta kepuasan pasien memiliki nilai terendah 0,365 dan nilai tertinggi 0,750. Dari variabel yang diujikan nilai koefisien korelasi diatas jumlah 0,3 diartikan valid terkait butir dari kuisioner tersebut.

Pada setiap instrumen yang diadopsi telah dilakukan uji validitas kemudian dilanjutkan uji *Cronbach's alpha*. Pengujian dilakukan di setiap variabel dengan hasil variabel kehandalan memiliki nilai 0,768, variabel daya tanggap dengan jumlah hitung 0,797, variabel jaminan mempunyai jumlah 0,841, variabel empati memiliki nilai 0,854, variabel wujud/bukti langsung memiliki nilai 0,824 serta kepuasan pasien 0,801. Berdasarkan

uji reabilitas tersebut diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* melebihi 0,60 dan hasil tersebut adalah reliabel.

1. Prosedur Pengumpulan Data

- 1) Peneliti mengajukan surat permohonan ijin melakukan penelitian kepada fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
- 2) Peneliti mengajukan keterangan etik penelitian (surat laik etik) kepada Komisi Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo.
- 3) Peneliti mengajukan ijin penelitian kepada pihak daerah Kabupaten Magelang melalui DMPTSP dan Kesbangpol Kabupaten Magelang.
- 4) Peneliti mengajukan ijin penelitian kepada pihak yang terkait di Puskesmas Kaliangkrik.
- 5) Peneliti datang di Puskesmas Kaliangkrik dan melakukan penelitian mulai pada tanggal 27 Juni 2024 sampai mendapatkan 100 responden.
- 6) Setiap responden diberikan kuisioner dan diminta untuk mengisi kuisioner tersebut.
- 7) Setelah memenuhi kuota sebanyak 100 responden pada tanggal 13 Juli 2024 peneliti menghentikan penelitian.
- 8) Peneliti melanjutkan ke tahap pengolahan dan Analisa data.

G. Pengolahan Data

Tahapan-tahapan pengolahan data dan pemrosesan data meliputi :

1) Pemeriksaan Kembali/*editing*

Dilakukan untuk melihat hasil kuisioner masih perlu diverifikasi atau dicek ulang apabila terdapat kesalahan atau kekurangan..

2) Pemberian skor/*skoring*

Pemberian skor dari hasil kuesioner setiap mutu *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy* diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban. Hasil pengisian jawaban kuisioner mutu pelayanan oleh responden ditransformasikan menjadi angka yakni Tidak Setuju bernilai 1, Kurang Setuju bernilai Setuju bernilai 3, dan Sangat setuju bernilai 4. Pada kepuasan hasil pengisian jawaban kuisioner ditransformasikan menjadi angka yakni 1 Tidak puas, 2 Cukup Puas, 3 Puas, dan 4 Sangat Puas. Hasil dari penjumlahan pertanyaan berupa skor dan dikategorikan sengan kriteria sebagai berikut :

- a) Mutu pelayanan dengan 38 pertanyaan keseluruhan. Skor terendah 101 dan skor tertinggi 152. Interval sebesar 25. Kategori mutu dibagi menjadi 2 yakni

Baik = 101-125

Cukup=126-152

- b) Variabel mutu tangible dan assurance dengan 7 pertanyaan. Skor terendah 7 dan skor tertinggi 28. Interval sebesar 7. Kategori variabel mutu dibagi menjadi 2 yakni

Baik = 22-28

Cukup= 15-21

- c) Variabel mutu reability, responsiveness dan empathy dengan 8 pertanyaan. Skor terendah dan skor tertinggi . Interval sebesar 8. Kategori variabel mutu dibagi menjadi 2 yakni

Baik = 25-32

Cukup= 17-24

- d) variabel kepuasan diukur melalui kuesioner dengan 4 pilihan jawaban serta 10 pertanyaan. Skor tertinggi 40 dan skor terendah 20 dengan interval 10. Kategori variabel kepuasan dibagi menjadi 2 tingkat yakni

Tinggi = 31-40

Sedang= 20-30

3) Memasukkan Data (*Entry*)

Mengisi pada tabel skoring kuesioner dengan menginputkan hasil yang didapat di komputer menggunakan aplikasi pengolah data dan pengolah angka.

4) *Cleaning*

Setelah memeriksa ulang hasil dan menghilangkan peluang kesalahan dilakukan perubahan kembali. Peneliti memeriksa hasil akhir skor dari kuisisioner yang telah dikumpulkan.

H. Analisis Data

Analisis data menggunakan Perangkat lunak SPSS Versi 25. Pada proses analisis digunakan analisisi univariat dan bivariat. Dengan menggunakan

analisisi univariat dapat membuat tabulasi frekuensi setiap kategori dan persentase setiap kategori kemudian menyajikannya dalam sebuah tabel pada skala data kategorikal.

Analisis bivariat yakni pengujian hipotesis guna mengetahui hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan data kategorik menggunakan uji *Chi Square*. Dengan melihat pada signifikan (nilai p) yaitu jika nilai $p > 0,05$ maka H_0 ditolak dan jika nilai $p \leq 0,05$ maka H_0 diterima. Syarat-syarat analisis menggunakan chi square yakni,

- a. Jika tabel dengan 2×2 serta nilai $E_i < 5$ maka digunakan uji Fisher
- b. Populasi terdiri atas 2 atau lebih kelas dan datanya berbentuk kategorik
- c. Sampel (n) > 40 , jika $20 < n < 40$ maka nilai $E_i > 5$
- d. Digunakan pada dua sampel dan masing-masing sampel merupakan data kuantitatif