

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain *deskriptif* dengan pendekatan survey. Deskriptif analitik adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu objek yang diteliti melalui data sampel yang telah terkumpul (Sugiyono, 2012)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan Agustus sampai September 2023 yang berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno.

C. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Subjek penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke Poliklinik penyakit dalam RSUD Dr Gondo Suwarno pada bulan April, Mei, dan Juni 2023 yaitu sebanyak 1.731 orang. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung di Poliklinik penyakit dalam. Besarnya sampel dapat ditentukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan Rumus Slovin.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota sampling* dengan penentuan sampel dari populasi ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2016).

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

$$n = \frac{1.731}{1 + (1.731)(0,1)^2}$$

$$n = 94,5 \rightarrow 95$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel penelitian

N = Populasi

d = Derajat Penyimpangan (0,1)

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala
Umur	Lamanya hidup dalam tahun yang dihitung sejak dilahirkan	Kuesioner	1 = Remaja (11-19 tahun) 2 = Dewasa (20-60 tahun) 3 = Lanjut Usia (>60 tahun) (Sumber : WHO)	Ordinal
Jenis Kelamin	Status gender yang dibawa sejak lahir	Kuesioner	1 = Laki-laki 2 = Perempuan	Nominal
Pendidikan	Jenjang pendidikan formal yang ditempuh oleh responden	Kuesioner	1 = Tidak Sekolah 2 = Tamat SD 3 = Tamat SMP 4 = Tamat SMA 5 = Tamat Akademi/Perguruan Tinggi	Nominal
Pekerjaan	Kegiatan rutin yang dilakukan oleh responden guna	Kuesioner	1 = PNS 2 = TNI/Polri 3 = Wiraswasta 4 = Pegawai Swasta	Nominal

Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala
	menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi hidupnya.		5 = Tidak Bekerja	
Kepuasan Pasien	Bentuk respon emosional pasien karena terpenuhinya harapan dan keinginan dalam memanfaatkan dan menerima pelayanan Kesehatan yang diakses di RSUD Dr. Gondo Suwarno	Kuesioner	1= Tidak Puas (22-33) 2 = Kurang Puas (34-55) 3 = Puas (56-66)	Ordinal

E. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan hasil observasi atau data yang dikumpulkan oleh peneliti. Data primer peneliti ini diperoleh melalui wawancara dan kuesioner yang dilakukan peneliti dan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian, serta dilakukan analisis oleh peneliti.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari Kuesioner wawancara. Selama penelitian kuesioner di bagikan kepada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional, saat dilakukan pengisian kuesioner di pandu dengan wawancara.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan skala likert. Pengertian skala likert menurut Sugiyono (2014) sendiri adalah skala yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial. Data yang didapat dari skala likert adalah data interval, yang merupakan data yang jaraknya tidak memiliki nilai absolut atau mutlak.

Menurut Amirullah (2013) Skala Likert digunakan secara luas yang mengharuskan responden untuk menunjukkan kecenderungan setuju atau tidak setuju kepada setiap pernyataan yang berkaitan dengan objek yang dinilai. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert untuk tiap pernyataan positif jawaban puas memiliki bobot skor 3, kurang puas bobot skor 2 dan tidak puas bobot skor 1.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, utamanya Rumah Sakit.

F. Pengolahan Data

1. Penyuntingan (*Editing*)

Secara umum editing merupakan kegiatan memeriksa dan mengoreksi pengisian dari formulir atau kuesioner. Untuk melihat dan memastikan apakah semua data ataupun pertanyaan sudah terisi semua.

2. Pengkodean (*Coding*)

Setelah semua kuesioner selesai diedit, selanjutnya dilakukan pengkodean dengan mengubah datateks dan karakter menjadi angka atau numerik. Pengkodean semacam ini sangat berguna untuk input data.

- Kepuasan Pasien

Kode 1 = Tidak Puas

Kode 2 = Kurang Puas

Kode 3 = Puas

3. Memasukkan Data (*Entry Data*)

Pada saat entri data, jawaban masing-masing responden dimasukkan ke dalam perangkat lunak komputer (*Microsoft Excel*).

4. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pengecekan kembali semua data untuk setiap sumber data ataupun responden perlu dilakukan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan, sehingga kesalahan tersebut dapat dikoreksi sebelum dilakukannya pengolahan data.

G. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi.