

## BAB III METODE

### PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di rumah sakit Bhayangkara Kabupaten Bondowoso

#### 3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

##### 3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat kunjungan ulang di rumah sakit, sementara variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di bagian pendaftaran.

##### 3.2.2 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Variabel Dependen					
Minat Kunjungan Ulang di Rumah	Kemauan pasien untuk melakukan kunjungan	Kuesioner	Kuesioner	1: Minat 2: Tidak berminat	Nominal

Sakit Bhayangkara Kabupaten Bondowosa	ulang di Rumah Sakit Bhayangkara				
Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Variabel Independen					
Kepuasan Pasien	Perasaan senang karena mendapat pelayanan yang diberikan di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara	Kuesioner	Kuesioner	1 = sangat tidak puas  1 = tidak puas 2 = cukup 3 = puas 4 = sangat tidak puas  Kemudian dikategorikan menjadi  3, 4 dan 5= puas  1 dan 2 = tidak puas	Nomi nal

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Bhayangkara bulan Juli-Oktober dengan jumlah adalah 18.615 pasien.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{18.615}{1 + 18615 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{18.615}{1 + 18615(0,1)^2}$$

$$n = \frac{18.615}{1 + 18615 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{18.615}{187,15}$$

$$n = 99,47 \cong 100 \text{ pasien}$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N= Besar Populasi

e = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan (10%)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien

#### 3.3.3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

kuota sampling, yaitu teknik penentuan sampel dari populasi dengan karakteristik tertentu sampai dengan jumlah (kuota) atau sampel yang dikehendaki berdasarkan pertimbangan tertentu dari peneliti. Untuk itu, tentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, kemudian tentukan jumlahnya (kuota yang diinginkan), kemudian kuota ini akan digunakan sebagai dasar untuk menurunkan unit sampel yang dibutuhkan. Peneliti juga menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini.

- Kriteria Inklusi:

1. Pasien di RS Bhayangkara
2. Berusia 18-45 tahun
3. Bisa membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dalam penelitian

- Kriteria eksklusi:

Tidak dapat mengikuti survey karena alasan medis

### **3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini adalah:

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Kuesioner yang akan dipakai adalah kuesioner yang sudah diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Peneliti sudah mendapatkan ijin dari peneliti sebelumnya sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner tersebut.

#### **3.4.2 Cara Pengumpulan Data**

a) Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif didapatkan dari persentase angka kepuasan pasien di bagian pendaftaran dan minat kunjungan ulang

b) Sumber data

1. Data Primer

Sumber data primer adalah dimana data yang diperoleh berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam hal ini, :

1= Sangat Tidak Puas

2= Tidak Puas

3=Cukup puas

4= Puas apabila

5=Sangat Puas

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang telah ada sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam hal ini data yang digunakan adalah data jumlah pasien bulan Juli-Oktober tahun 2022.

c) Cara pengumpulan data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah penyebaran Kuesioner, untuk mengetahui angka kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang

### 3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.5.1 Teknik Pengolahan

Pada penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan *Microsoft word*. Tahapan dalam pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tahap *Editing*

Pada tahap *editing*, peneliti mengoreksi kuesioner yang akan diberikan kepada narasumber tujuannya agar tidak terjadi kesalahan isi dalam kuesioner tersebut

2. Tahap *Coding*

pemberian kode khusus untuk setiap data, termasuk menetapkan kategori ke tipe data yang sama. Kode adalah simbol-simbol tertentu berupa huruf atau angka untuk memberikan identifikasi data. Kode yang diberikan dapat diartikan sebagai data kuantitatif (sebagai skor). Kuantifikasi atau konversi data menjadi data kuantitatif dapat dilakukan dengan memberikan skor pada setiap jenis data sesuai aturan skala. Adapun kodefikasi pertanyaan dan jawaban sebagai berikut:

Tabel 3. 2 kodefikasi pertanyaan

<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
Pertanyaan 1	P1
Pertanyaan 2	P2
Pertanyaan 3	P 3
Pertanyaan 4	P 4
Pertanyaan 5	P 5
Pertanyaan 6	P 6

Pertanyaan 7	P 7
Pertanyaan 8	P 8
Pertanyaan 9	P 9
Pertanyaan 10	P 10

Tabel 3. 3 kodefikasi jawaban pertanyaan kepuasan pasien

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
1	sangat tidak puas
2	tidak puas
3	cukup
4	puas
5	sangat puas

Tabel 3. 4 kodefikasi jawaban minat kunjungan ulang

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
1	Minat
2	Tidak Berminat

### 3. Tahap *Entry*

Pada tahapan *entry* ini, jawaban dari responden akan dilakukan klasifikasi dan dimasukkan kedalam tabel.

### 4. Tahap *Cleaning*

Pada tahapan *cleaning* ini, peneliti harus melakukan pengecekan kembali untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan *entry* hasil responden.

### 3.5.2 Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah:

a) Analisis Univariat

Analisis Univariat dilakukan untuk mengetahui frekuensi dan distribusi dari variabel yang ada yaitu karakteristik responden, kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Pada setiap variabel dihitung frekuensi dan distribusi, instrumen penelitian yang meliputi 1) karakteristik responden, 2) persepsi bukti fisik 3) persepsi kehandalan, 4) persepsi daya tanggap, 5) persepsi jaminan, 6) persepsi empati, 7) kepuasan pasien,

b) Analisis Bivariat

digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square karena kedua skala data adalah skala nominal dan bentuk tabel dari hasil ukur penelitian ini adalah  $2 \times 2$  puas; tidak puas dan minat; tidak berminat. Uji statistik uji chi square dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan dasar pengambilan keputusan uji chi square sebagai berikut:

- a) Jika p-value atau sig.  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak terdapat hubungan antara Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.
- b) Jika p-value atau sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau terdapat hubungan antara Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

### 3.6 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian meliputi pembuatan judul pada bulan Agustus, penyusunan proposal bulan September sampai dengan Oktober, Survey pendahuluan dilakukan pada bulan Oktober, konsultasi dilakukan pada bulan Oktober hingga November, seminar proposal dilakukan pada bulan November, izin penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober-November, penelitian dilakukan pada bulan Desember dan analisis data dilakukan pada bulan Desember hingga Februari.

Tabel 3 1 Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	2022					2023	
		Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Pembuatan Judul							
2	Penyusunan proposal							
3	Survey pendahuluan							
4	Konsultasi							
5	Seminar proposal							

6	Izin penelitian							
7	Penelitian							
8	Analisis data							
9	Penyusunan hasil							
10	Seminar hasil							

### 3.7 Tahapan Penelitian

1. Peneliti Meminta izin kepada lahan untuk melakukan studi pendahuluan
2. Setelah peneliti melakukan studi pendahuluan dan lahan menyetujui kemudian dilakukan studi pendahuluan oleh peneliti
3. Selanjutnya adalah melakukan Identifikasi masalah yang ada pada lahan
4. Kemudian peneliti melakukan Pengumpulan data primer seperti mengadaptasi kuesioner, penentuan jumlah sampel, dan responding
5. Setelah itu peneliti melakukan Penyebaran kuesioner kepada narasumber yang berada di lahan
6. Peneliti kemudian melakukan Pengolahan data yang telah dijawab oleh narasumber melalui kuesioner tersebut
7. Selanjutnya peneliti melakukan Penyusunan laporan tugas akhir

Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian

Perizinan Lahan

