BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis rancangan pada penelitian ini menggunakan penelitian analitik kuantitatif dengan menggunakan rancangan survey *(cross sectional),* yaitu untuk melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat tertentu dalam hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Desain penelitian *cross sectional* merupakan penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat *(point time approach)* (Rokhmah, Adib, and Dita 2015).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:68). Pada penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu:

1. Variabel bebas *(Independent Variable)*

   Variabel bebas adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya yaitu lama waktu pelayanan pendaftaran.

2. Variabel terikat *(Dependent Variable)*

   Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yg menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala	Kategori
1.	Lama waktu pelayanan pendaftaran	Waktu yang diperlukan pasien mulai saat mengambil nomor antrian sampai selesai proses pendaftaran.	Lembar Observasi dan Alat Penghitung Waktu	Observasi	Nominal	Dengan skor 1. Jika waktu tunggu ≤ 10 menit, maka sesuai standar/ideal 2. Jika waktu tunggu >10 menit, maka tidak sesuai standar/tidak ideal
2.	Kepuasan pasien	Perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapannya pada saat menunggu untuk dilakukannya pendaftaran di pelayanan rawat jalan.	Kuisioner dengan skala likert	Kuisioner	Nominal	Terdapat 15 pertanyaan dengan skor : Sangat Puas = 4 Puas = 3 Kurang Puas = 2 Tidak Puas = 1

Menurut Sugiyono skala likert adalah skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terkait fenomena yang sedang terjadi. Skala likert juga merupakan metode untuk mengukur tanggapan positif atau negatif terkait suatu pernyataan. Empat skala pilihan terkadang digunakan untuk kuesioner skala likert.

- skor maksimal = skor tertinggi likert x jumlah responden x jumlah butir pertanyaan
- skor minimal = skor terendah likert x jumlah responden x jumlah butir pertanyaan

Dengan mendapatkan hasil interpretasi penilaian sebagai berikut: Nilai 0%-

25% : Tidak Puas

Nilai 26%-50% : Kurang Puas

Nilai 51%-75% : Puas

Nilai 76%-100% : Sangat Puas

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama, sedangkan dalam arti luas populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada. Berdasarkan data Rumah Sakit, total pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Prima Husada pada bulan Juli sebanyak 14.650 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Prima Husada yang telah ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel N : Ukuran populasi

e : Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 10% atau 0,1

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

$$n = \frac{14.650}{1+14.650(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14.650}{1+14.650(0,01)}$$

$$n = \frac{14.650}{1+146,5}$$

$$n = \frac{14.650}{147,5}$$

$$n = 99,3 = 100 \text{ pasien}$$

3.3.3 Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan dalam teknik purposive sampling ini bisa beragam dan bergantung pada kebutuhan dari penelitian yang akan dilakukan (Maharani & Bernard, 2018). Sampel penelitian terdiri dari 100 orang pasien.

Pada penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang dijelakan secara deskriptif dari jawaban responden. Sedangkan untuk mengetahui hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien dilakukan uji korelasi *chi-square*. Kemudian peneliti menentukan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria Inklusi

1. Pasien di Rumah Sakit Prima Husada yang sedang berada di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan

2. Berusia 18-50 tahun
3. Pasien mampu membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Kriteria Eksklusi

1. Pasien berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna wicara, tuna rungu, dan tuna daksa)

3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah dipilih (Kristanto, 2018:66). Pada penelitian ini instrumen yang digunakan peneliti yaitu :

1. Lembar observasi yang digunakan untuk mencatat lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada.
2. Kuisioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

A Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

B Sumber Data

- **Data Primer**

Sumber data primer yang didapat melalui kegiatan observasi ini untuk mengetahui lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan kuisioner pada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

- **Data Sekunder**

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari Rumah Sakit Prima Husada yaitu laporan kunjungan pasien.

C Cara Pengumpulan Data

1. Pengukuran

Pengukuran kepuasan pasien yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Pada kuisioner ini mencakup pertanyaan tentang berbagai aspek pelayanan seperti, waktu tunggu, kualitas interaksi staf, dan kenyamanan fasilitas yang tersedia. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan *skala likert* 1-4 pada berbagai aspek pelayanan. Kelebihan dengan menggunakan *skala likert* 1-4 yaitu responden tidak memiliki pilihan yang netral sehhingga dapat membantu opini yang lebih jelas.

2. Metode Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap peristiwa yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi pada penelitian ini dengan melakukan pengukuran waktu yang dilakukan untuk pengambilan data terkait seberapa lama pasien menghabiskan waktunya untuk melalui proses pengambilan nomor antrian di loket antrian sampai dipanggil untuk melakukan proses pendaftaran di Rumah Sakit Prima Husada.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan Data

Beberapa tahapan pengolahan setelah data dikumpulkan sebagai berikut :

1. Editing yaitu meneliti hasi pengumpulan data dan memeriksa kembali kebenaran data yang diambil.
2. *Coding* yaitu pengolahan data dengan pengkodean daftar pertaanyaan yang

telah diisi responden.

3. *Entry* yaitu mengklasifikasikan jawaban dari responden dalam bentuk angka. Hasil dari klasifikasi tersebut digunakan untuk analisis univariat dan bivariat.
4. Perhitungan yaitu menghitung data yang terkumpul untuk diolah dengan menggunakan *skala likert* (skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat)
5. Penyajian data yaitu penggambaran hasil penelitian yang berbentuk table dan deskripsi.

3.5.2 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis univariat dan bivariat.

1. Analisis Univariat

Analisis univariat yang bertujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, meliputi lama waktu pelyanan pendaftaran dan kepuasan pasien. Analisis univariat dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan statistik deskriptif untuk mengetahui nilai rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi (Labiib 2013). Analisis univariat ini digunakan untuk melihat distribusi frekuensi lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang ≤ 10 menit termasuk sesuai standar/ideal, >10 menit termasuk tidak sesuai standar/tidak ideal dan kepuasan pasien dengan kategori sebagi berikut :

Tabel 3.2 Kategori Kepuasan Pasien

Kategori Kepuasan	Klasifikasi
Puas	Sangat Puas dan Puas
Tidak Puas	Kurang Puas dan Tidak Puas

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang bertujuan untuk mengetahui korelasi antara lama waktu pelayanan pendaftaran sebagai variabel bebas, dengan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Untuk mengetahui skorelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat (Labiib 2013). Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik korelasi kontingensi dengan rumus chi square yang berfokus pada lama waktu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien. Sebelum uji korelasi *chi- square* akan dilakukan uji validitas. Menurut Sugiono pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal. Instrumen dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi dari 95% (= 0,05). Ada hubungan atau tidaknya dilihat dari H0 dalam Uji *Chi-Square* yang terdapat tingkat kepercayaan sebesar 95% (= 0,05). Adapun ketentuan dari Uji *Chi-Square* ialah sebagai berikut:

a. Apabila value < 0,05 HO ditolak dan Ha diterima maka terdapat hubungan yang signifikan.
b. Apabila value >0,05 HO diterima dan Ha ditolak maka tidak ada hubungan yang signifikan

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Prima Husada di Jl. Raya Mondoroko, Mondoroko, Banjararum, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153.

3.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.3 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2024							
		April	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des
1.	Identifikasi masalah								
2.	Studi pendahuluan								
3.	Pembuatan proposal								
4.	Seminar proposal								
5.	Revisi proposal								
6.	Pengambilan data								
7.	Pengolahan dan analisis data								
8.	Penulisan hasil								
9.	Seminar hasil								

3.7 Tahapan Penelitian

Beberapa tahapan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Persiapan

   Peneliti mengajukan surat izin penelitian pada Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

   - Peneliti memberikan surat izin penelitian dengan pihak terkait yaitu Rumah Sakit Prima Husada Malang

2. Pengumpulan Data

   - Peneliti mengambil data primer yang dibutuhkan dengan membagikan kuisioner pada pasien di Rumah Sakit Prima Husada Malang
   - Peneliti mengambil data sekunder yang dibutuhkan dengan mengambil data kunjungan pasien di Rumah Sakit Prima Husada Malang