



BAB IV

METODE PENELITIAN

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain penelitian cross sectional adalah penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor risiko (independen) dengan akibat dan efek (dependen), dengan pengumpulan data yang dilakukan secara serentak dalam satu waktu antara faktor risiko dengan pengaruhnya (*point time approach*), artinya semua variabel bebas dan variabel terikat diamati secara bersamaan.



Gambar 4.1 Rancangan Penelitian

4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD

Panglima sebaya

4.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi sampai

jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi.

A. Kriteria Inklusi :

- Pasien yang keluar dari ruang periksa poli rawat jalan poli kandungan RSUD Panglima Sebaya
- Responden dalam keadaan status kesadaran penuh
- Pasien tidak mengalami gangguan komunikasi
- Berusia 17-50 tahun
- Responden mampu membaca, dan menulis
- Bersedia menjadi responden

B. Kriteria Eksklusi:

- Pasien gangguan mental

4.2.3 Besar Sampel

Menghitung besaran sampel menggunakan rumus Taro Yamane (1967), karenasyarat terpenuhi yaitu diketahuinya jumlah populasi :

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

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

D = Presisi (0,5 dengan tingkat kepercayaan 95%)

- Pada populasi N = 500 pasien maka,

$$n = \frac{500}{500 \cdot 0,25 + 1} = \pm 40 \text{ sampel}$$

4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2012), *Simple random*

sampling merupakan metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi secara acak sederhana sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel. Seluruh anggota populasi menjadi anggota dari kerangka sampel. Simple random sampling biasa digunakan jika populasi bersifat homogen. (Susanti, 2019)

4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.3.1 Variabel Penelitian

- a. Variabel independen/bebas adalah kinerja dokter di rawat jalan poli kandungan RSUD Panglima Sebaya
- b. Variabel dependen/terikat adalah kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan di RSUD Panglima Sebaya

4.3.2 Definisi Operasional

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala Data
Variabel Independen				
Kinerja dokter di rawat jalan RSUD Panglima Sebaya	Upaya yang dilakukan dokter dalam menerapkan 5 prinsip memperoleh kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal
Variabel Dependen				
Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panglima Sebaya	Hasil penilaian pasien rawat jalan setelah mendapatkan pelayanan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal

Tabel 4.1 Lanjutan

Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala Data
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Perasaan responden berdasarkan kemampuan tenaga medis rawat jalan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal
Kepastian (<i>Assurance</i>)	Perasaan pasien berdasarkan sikap dan penampilan tenaga medis rawat jalan yang memberikan rasa percaya terhadap pasien	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal
Berwujud (<i>Tangible</i>)	Perasaan responden berdasarkan penampilan fisik dari tenaga medis maupun ruangan di rawat jalan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal
Empati (<i>Emphatyi</i>)	Perasaan pasien berdasarkan kemampuan tenaga medis dalam memahami kebutuhan individual pasien	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Perasaan pasien berdasarkan ketanggapan dan kecepatan tenaga medis rawat jalan dalam memberikan pelayanan	Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Ordinal

4.4 Instrumen Penelitian

Tabel 4.2 Instrumen Penelitian

No	Nama Alat dan Bahan
1	Lembar instrument penelitian
2	Lembar <i>inform consent</i> (persetujuan)
3	Lembar identitas pasien
4	Lembar kuisisioner
5	laptop
6	<i>bolpoint</i>
7	Souvenir Lembaga dan pasien

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.5.1 Tempat Penelitian:

Penelitian dilakukan di RSUD Panglima Sebaya

4.5.2 Waktu Penelitian:

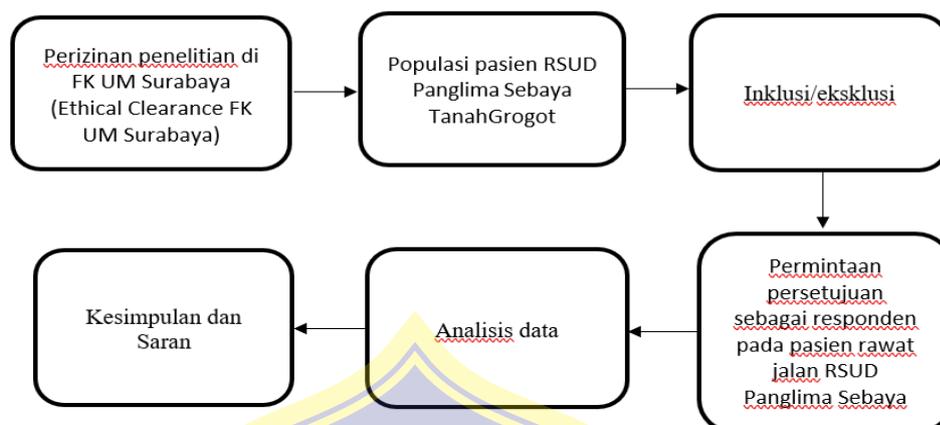
Waktu penelitian dilaksanakan pada Januari 2023

4.6 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan setelah mendapat persetujuan dari rumah sakit, dengan mengambil sampel sesuai kriteria inklusi pasien rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Panglima Sebaya. Lalu dilakukan penelitian dengan membagikan instrument berupa kuisisioner pada setiap pasien rawat jalan selama waktu yang ditentukan. Setelah itu dilakukan rekapitulasi data dan dianalisis dengan menggunakan SPSS. Lalu membuat kesimpulan dari hasil analisis dan penelitian.

4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data

4.7.1 Bagan Alur Penelitian



Gambar 4.2 Bagan Alur Penelitian

4.7.2 Analisis Data

Pada penelitian ini, data diinput dengan aplikasi *Statistical Product and Service* (SPSS). Dalam pengolahan data meliputi tahapan – tahapan sebagai berikut:

a. *Editing*

Melakukan pembacaan kembali terhadap berbagai macam hal yang dilakukan sebelumnya apabila terdapat sebuah keraguan terhadap jawaban dari koresponden.

b. *Coding*

Memilah dan mengklasifikasikan data serta jawabannya menurut kategori yang telah ditentukan agar memudahkan dalam pengelompokan data.

c. *Processing*

Tahapan untuk melakukan pengisian data dari data manual ke dalam computer(SPSS).

d. *Cleaning*

Tahapan untuk melakukan pengecekan kembali apakah masih ada kesalahandata yang terjadi selama proses processing.

e. *Tabulating*

Pengelompokan data agar mudah dijumlah, disusun, serta ditata untuk dianalisis (Lapau, 2012)

Pada penelitian ini, menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Penelitian univariat untuk menilai sebaran dan normalitas data dari variabel yang ada. Penelitian bivariat untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel kepuasan pasien berupa data ordinal dan variabel kinerja dokter rawat jalan berupa data ordinal. Dari sampel *Total sampling* yang telah didapatkan dimasukkan ke aplikasi SPSS versi 25. Melakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, menggunakan derajat kepercayaan 95%. Jika nilai $p > 0.05$ menunjukkan terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Namun jika $p < 0.05$ menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. (Ningrum R.M., et all, 2014).

Dilanjutkan dengan uji *Customer Satisfication Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Lalu melakukan uji *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat apa yang harus diperhatikan lebih lanjut oleh rumah sakit.