

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini di rancang sebagai penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian cross-sectional adalah jenis penelitian yang dilakukan hanya sekali, mengukur atau melihat data variabel independen (kejelasan informasi) dan dependen (kepuasan pasien) secara bersamaan tanpa melakukan tindak lanjut setelah pengukuran. (A. Hakim 2017)

2.2 Populasi dan Sample

2.2.1 Populasi Penelitian

Populasi artinya wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang termasuk dari subjek ataupun objek yang memiliki kualitas serta ciri khusus yang dibuat oleh peneliti buat dipelajari serta lalu ditarik kesimpulan (Sugiyono 2018). Populasi dalam penelitian ini ialah pasien rawat jalan di rumah Sakit I.A Moies Samarinda

2.2.2 Sample Penelitian

Sample ialah bagian terpilih dari total populasi yang di jadikan responden dalam survey. Dalam menentukan sample ini, peneliti memilih Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow di gunakan karena jumlah populasi yang tidak di ketahui. Adapun Rumus Lemeshow sebagai berikut:

Terkait proporsi sample diambil dari studi penelitian terdahulu dengan judul Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan besar proporsi yaitu 25%. (Sugiono 2022)

$$n = \frac{z^1 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah minimal

P = Proporsi = 0,25

Z = nilai presisi 95% atau sig. = 1,96

d = Sampling error = 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,25(1-0,25)}{0,1^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,1875}{0,01} = 72 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus lameshow tersebut, maka di dapat nilai sample n yang di dapat sebesar 72.

a. Kriteria Inklusi

Untuk memenuhi kriteria inklusi, subjek penelitian harus memenuhi syarat sebagai sample penelitian. (Nalendra et al. 2021). Karena itu, peneliti dalam penelitian ini memiliki kriteria inklusi subjek penelitian sebagai berikut:

- 1). Pasien yang pernah menggunakan/mengikuti rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis

- 2). Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan maksimal 3 hari sebelumnya
- 3). Pasien di atas umur 17 tahun
- 4). Pasien rawat jalan yang mau mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi Jika subjek penelitian tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian, mereka tidak dapat dipilih sebagai sampel penelitian (Nalendra et al. 2021). Karena itu, dalam penelitian ini penelitian memiliki kriteria eksklusi.

- 1). Pasien rawat inap

2.2.3 Teknik Pengambilan Sample

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample non-probability dengan menggunakan jenis pengambilan sample Consecutive Sampling. Cara ini menentukan calon subjek / sample berdasarkan kedatangan di tempat penelitian. Calon subjek / sample yang memenuhi kriteria inklusi serta tidak ada kriteria eksklusi akan digunakan menjadi sample. Pengambilan sample akan di hentikan bila jumlah sample terpenuhi.

2.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda yang berada di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Rumah Sakit I.A Moeis adalah salah satu Rumah Sakit yang dimiliki Pemerintah Kota Samarinda. Rumah Sakit ini adalah rumah sakit tipe C, waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2023

2.4 Definisi Operasional

Tabel 2. 1 Definisi Operasional

VARIABEL	DEFINISI	CARA UKUR	ALAT UKUR	HASIL UKUR	SKALA
Variabel Independen					
Kejelasan Informasi	Kejelasan informasi mengenai alur layanan, administrasi dan informasi pasien	Menggunakan kuesioner skala guttman yang berisi 4 pertanyaan Jawaban yang salah diberi 1 jawaban yang benar diberi nilai 2	Menggunakan Kuesioner	Jumlah soal: 4 Nilai Tertinggi: 8 Nilai Terendah: 4 Dikategorikan menjadi 2 yaitu: ≥ 6 = baik ≤ 5 = tidak baik	nominal
Variabel Dependen					
Kepuasan	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja layanan kesehatan yang diterima dan dibandingkan dengan apa yang dia harapkan	Menggunakan kuesioner skala guttman yang berisi 10 pertanyaan Jawaban yang salah diberi nilai 1 jawaban yang benar di beri nilai 2	Menggunakan Kuesioner	Jumlah soal: 10 Nilai tertinggi: 20 Nilai terendah : 10 Dikategorikan menjadi 2 yaitu: ≥ 15 = puas ≤ 14 = tidak puas (Imaninda & azwar 2018)	nominal

2.5 Instrumen Penelitian

Instrument dalam penelitian ini merupakan alat yang digunakan untuk memudahkan pengambilan data di lapangan. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, kuesioner baku mengenai kejelasan informasi (Sari 2018). Kemudian kuesioner mengenai kepuasan pasien mengadopsi dari (Imaninda and Azwar 2018)

a. Sub A

Mencantumkan karakteristik responden, seperti jenis kelamin, nama responden, usia, pendidikan dan pekerjaan

b. Sub B

Berisi 4 pertanyaan mengenai kejelasan informasi yaitu dengan menggunakan skala guttman. Hasil penelitian skala guttman yaitu 1 = tidak dan 2 = iya

c. Sub C

Berisi 10 pertanyaan tentang kepuasan pasien dengan menggunakan skala guttman. Hasil penilaian skala guttman yaitu 1 = tidak dan 2 = iya

2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas pada instrumen kuesioner kejelasan informasi di nyatakan valid dengan menggunakan penelitian terdahulu dan instrumen kuesioner kepuasan pasien dinyatakan valid berdasarkan penelitian (Imaninda and Azwar 2018) dengan

menunjukkan variasi dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Instrumen kuesioner kejelasan informasi yang berisikan empat item dinyatakan reliabilitas dengan nilai alpha cronbach untuk survey ini adalah 0,926. Setelah data terkumpul, data tersebut diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

2.6 Prosedur Penelitian

2.6.1 Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari responden dan dapat diidentifikasi sebagai data asli dengan menggunakan alat pengambilan data seperti kuesioner yang bertanya tentang kejelasan informasi dan kepuasan pasien

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui survei pendahuluan terlebih dahulu pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui survei awal di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

2.6.2 Analisis Data

Dalam menjawab pertanyaan penelitian, analisis data merupakan bagian penting dari penelitian. (Nursalam n.d.). Setelah mengumpulkan kuesioner dari responden, analisis data dilakukan. Setelah data dikumpulkan, langkah-langkah berikut digunakan untuk mengolahnya:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Editing atau pemeriksaan data ialah upaya peneliti untuk memeriksa data kembali yang telah dikumpulkan untuk menilai kesesuaian dan relevansinya agar dapat di proses lebih dalam. Editing ini harus mempertimbangkan keterbacaan tulisan, kesesuaian jawaban, kelengkapan pengisian kuesioner, dan relevansinya

2. *Coding*

Pengkodean dilakukan pada data untuk memfasilitasi representasinya. Pengkodean dilakukan pada setiap jawaban untuk mengelompokkan jawaban responden berdasarkan jenisnya. Peneliti mengkodekan item-item dalam kuesioner serta jawaban responden sesuai.

3. Skoring

Pada skoring ini, tanggapan dari responden yang sama dikumpulkan dengan hati-hati dan tersusun. Selanjutnya, hasil dihitung dan di gabungkan menjadi sebuah tabel.

a. Analisis Univariat

Dari analisis ini bertujuan ialah untuk menguraikan atau menjelaskan masing-masing karakteristik variabel penelitian meliputi, jenis kelamin, nama, umur, pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah jenis analisis di mana hubungan antara dua variabel dipelajari. Dalam penelitian ini, uji statistik untuk analisis bivariat dilakukan melalui komputerisasi dengan uji chi-square ($\alpha = 0,05$), yang merupakan jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel. Dalam penelitian ini, variabelnya terdiri dari variabel kejelasan informasi dan variabel kepuasan pasien. Karena data yang diolah mengandung unsur skala nominal pada kedua variabel dependen dan independen, uji ini harus digunakan. Uji chi square dapat digunakan sebagai alternatif jika memenuhi syarat-syarat berikut: tidak ada nilai yang diamati yang bernilai nol dan nilai yang diharapkan tidak lebih dari 5 persen dari total. Jika syarat-syarat ini tidak dipenuhi, uji chi square alternatif adalah uji fisher atau uji chi square alternatif. Adapun kriteria interpretasi ujinya sebagai berikut:

1). Apabila $p < 0,05 = H_0$ ditolak, yang artinya ada “Ada hubungan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”

2). Apabila $p > 0,05 = H_0$ diterima, yang artinya “Tidak ada hubungan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis.”

4. Analisis statistik

Software uji statistik digunakan untuk mengolah dan menguji data penelitian ini. Hubungan antara data skala dan ukuran variabel. Tingkat signifikansi yang dipakai adalah $<0,05$ dan H_1 menunjukkan adanya korelasi, yang memungkinkan.