

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi cross sectional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dimana observasi atau pengukuran terhadap variabel – variabel dilakukan sekaligus pada satu saat tertentu saja (Yayan Heryanto, 2010). Variabel dependen penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan, sedangkan variabel independen yaitu kepuasan pasien rawat jalan.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Akbar, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake tahun 2021 sebanyak 17.137 pasien, dengan rata - rata 1.428 pasien.

##### **2. Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Handayani, 2018). Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu

penelitian. Untuk mengetahui besarnya sampel pada penelitian ini dapat menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = *error tolerance*, tingkat signifikan (p). Pada penelitian ini 5% atau 0,05

Dari rumus diatas dapat menentukan jumlah sampel minimum sebagai berikut :

$$n = \frac{1.428}{1 + 1.428 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1.428}{1 + 1.428 (0,0025)}$$

$$n = \frac{1.428}{1 + 3,57}$$

$$n = \frac{1.428}{3,57}$$

$$n = 312$$

Dari perhitungan yang ditentukan, maka jumlah responden untuk penelitian ini berjumlah 312 responden. Teknik pengambilan sampel menurut (Sugiyono, 2014) *Accidental sampling* yaitu sebuah metode untuk pengambilan sampel secara kebetulan atau tersedia pada saat melakukan kunjungan di puskesmas lempake.

### 3. Kriteria Sampel

Untuk penelitian ini yang akan digunakan sebagai sampel ialah pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake Samarinda. Berikut kriteria responden yang akan diberikan kuesioner :

1. Kriteria Inklusi merupakan suatu karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Notoatmodjo, 2018a). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini ialah :
  - a. Pasien yang berkunjung untuk melakukan pelayanan di puskesmas
  - b. Pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik
    - a. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian
    - b. Pasien berusia 18 – 65 tahun
2. Kriteria Eksklusi ialah suatu kriteria yang menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi dikarenakan berbagai sebab (Notoatmodjo, 2018a). Berikut ialah kriteria eksklusi pada penelitian ini :

- a. Pasien yang mengalami gangguan jiwa
- b. Pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian
- c. Pasien dalam keadaan kritis

### **C. Waktu dan Tempat Penelitian**

#### 1. Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan juli 2022.

#### 2. Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Lempake di Jalan D.I Panjaitan No. 1 Samarinda Kec. Samarinda Utara.

## D. Definisi Operasional

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
1.	<b>Variabel Independen</b> Mutu Pelayanan Kesehatan	Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, melalui responsiveness (daya tanggap) dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik.	Kuesioner dengan pengukuran skala likert	1. Baik jika skor > Median 2. Kurang baik jika $\leq$ median  (Cynthia silsilia tailaso, 2018)	Ordinal
2.	<b>Variabel Dependen</b> Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi pelayanan kesehatan di puskesmas yang memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada	Kuesioner dengan pengukuran skala guttman	1. Puas jika skor > Median 2. Tidak Puas jika $\leq$ median  (Lubis et al., 2020)	Ordinal

		<p>pasien sehingga mempengaruhi pasien untuk kembali ke Puskesmas. Yang meliputi dari :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kenyamanan</li><li>2. Hubungan pasien dengan petugas puskesmas mencakup keramahan dan sopan</li><li>3. Kompetensi teknis petugas</li><li>4. Biaya</li></ol>			
--	--	--	--	--	--

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini yaitu alat yang akan digunakan untuk mengukur serta menilai variabel pada suatu objek penelitian berupa kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini berisi indikator mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Skala yang digunakan adalah skala Likert untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dan untuk kepuasan pasien digunakan skala Guttman.

Kuesioner dari mutu pelayanan kesehatan dengan skala likert menggunakan pilhan jawaban yaitu akan diberi skor, maka responden yang mendukung pernyataan tersebut (Favourable), jika pernyataan tersebut tidak mendukung yaitu (Unfavourable).

<b>Favourable</b>		<b>Unfavourable</b>	
<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	4	Sangat setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak setuju	2	Tidak setuju	3
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	4

Kuesioner yang akan menjadi tolak ukur ialah Variabel Kepuasan Pasien adalah skala guttman, apabila jawaban diberi Ya nilainya 1 dan apabila jawaban yang diberi Tidak nilainya 2.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah dengan alat ukur tersebut dapat dikatakan valid, valid ialah sesuatu yang tepat untuk mengukur dari alat yang digunakan untuk melihat variabel – variabel yang digunakan peneliti. Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan uji korelasi person product moment, jika r-hitung > dari r-tabel pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r-hitung < dari r-tabel, pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan teknik Cronbach's Alpha. koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan konsisten internal adalah 0,70, maka instrument dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha  $\geq$  0.70 (Cookson & Stirk, 2019).

Menurut (Sugiyono, 2015) uji validitas dilakukan dengan menggunakan jumlah sebanyak 30 responden, instrument dikatakan valid jika r-hitung > r-tabel. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi product moment kriteria pengujian yang digunakan pada instrument untuk dikatakan valid jika r-tabel sebesar 0,361, Uji validitas akan dilaksanakan di tempat yang berbeda yaitu di puskesmas sempaja dengan memiliki karakteristik responden yang sama dengan puskesmas lempake. Dan masih satu kecamatan samarinda utara.



### 1. Uji Validitas

Dilakukan uji validitas untuk mengetahui kuesioner tersebut valid tidaknya dari masing – masing variabel yang digunakan. Maka uji validitas yang sudah diperoleh akan ditampilkan dalam bentuk tabel, sebagai berikut.

**Tabel 3.2**

**Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan**

<b>Pernyataan mutu pelayanan</b>	<b>Nilai r-tabel</b>	<b>Nilai r-hitung</b>	<b>Keterangan hasil uji validitas</b>
RV1	0,361	.866	VALID
RV2	0,361	.572	VALID
RV3	0,361	.870	VALID
RV4	0,361	.833	VALID
RV5	0,361	.637	VALID
RV6	0,361	.798	VALID
RV7	0,361	.795	VALID
RV8	0,361	.866	VALID
RV9	0,361	.681	VALID
RV10	0,361	.683	VALID

Berdasarkan Tabel 3.2, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel mutu pelayanan kesehatan memiliki status valid, karena nilai r hitung (Correted Item-Total Correlation) > r tabel sebesar 0,361.

**Tabel 3.3**

**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai r-tabel</b>	<b>Nilai r-hitung</b>	<b>Keterangan</b>
K1	0,361	.465	VALID
K2	0,361	.673	VALID
K3	0,361	.720	VALID

K4	0,361	.550	VALID
K5	0,361	.799	VALID
K6	0,361	.634	VALID
K7	0,361	.680	VALID

Berdasarkan Tabel 3.3, dari hasil uji validitas yang diperoleh untuk pernyataan variabel kepuasan memiliki hasil yang valid, karena nilai  $r$  hitung (Corrected Item-Total Correlation)  $>$   $r$  tabel sebesar 0,361

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dari penelitian ini dapat dilakukan untuk mengukur konsisten atau tidak dari kuesioner pada penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tidaknya suatu variabel mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0,70. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari  $>0,70$ , jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena  $<0,70$ . Hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel mutu pelayanan**  
**kesehatan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	10

Diketahui untuk hasil uji reliabilitas dari variabel mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel tersebut lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,928 > 0,70$  maka hasil tersebut bahwa semua pernyataan dalam kuesioner melalui variabel mutu pelayanan kesehatan dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 3.5**  
**Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel kepuasan pasien**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.826	7

Uji reliabilitas dari kepuasan pasien rawat jalan yang memperoleh hasil variabel ini ialah 0,826 maka hal tersebut menunjukkan cronbach's alpha  $0,826 > 0,70$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan pada variabel ini dinyatakan reliabel.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Diperoleh pengumpulan data pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder :

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021). Metode pengambilan data pasien yang digunakan adalah kuesioner, yaitu terdapat pertanyaan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari beberapa sumber data sekunder adalah buku, jurnal, publikasi pemerintah, serta situs atau sumber lain yang mendukung (Sugiyono, 2013).

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis univariat**

Untuk analisis univariat ini ialah analisis yang akan dilakukan pada setiap variabel independen serta variabel dependen dengan hasil penelitian yang akan disajikan dengan bentuk distribusi frekuensi yang akan dinarasikan. (Nora, 2015).

### **2. Analisis Bivariat**

Analisis Bivariat adalah analisis data yang memperoleh antara variabel independen dengan variabel dependen untuk menjelaskan

hubungan yang signifikan antara kedua variabel (Notoatmodjo, 2018b) . Dalam penelitian ini menggunakan uji chi square yang dapat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan ketentuan ( $p < \alpha$ ) dengan tingkat signifikan 5% (0,05). Apabila ( $p < \alpha$ ) maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lempake.

## **I. Alur Penelitian**

Penelitian akan dilakukan berdasarkan alur penelitian kuantitatif yaitu :

### **1. Tahap persiapan**

Seperti proses yaitu :

- a. Menentukan tema penelitian
- b. Menentukan judul penelitian
- c. Menyusun proposal dan diskusi kepada dosen pembimbing
- d. Melakukan perizinan ke Puskesmas untuk mendapatkan data di Puskesmas Lempake

### **2. Tahap Pelaksanaan**

- a. Melakukan perizinan kepada LPPM Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur untuk melakukan penelitian di Puskesmas
- b. Membagikan Kuesioner yang berisi pertanyaan untuk pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake yang menjadi subjek pada penelitian

### 3. Tahap Hasil

Di tahap ini, kegiatan yang dilaksanakan sebagai berikut :

- a. Pengolahan dan analisis data
- b. Uji validitas data
- c. Membuat kesimpulan

### **J. Etika Penelitian**

Ada berbagai hal yang akan dipersiapkan oleh peneliti, pihak puskesmas dan pasien rawat jalan dari puskesmas lempake untuk memperoleh data hasil penelitian :

1. Meminta izin kepada dinkes dengan surat pengantar dari pihak kampus untuk mendapatkan izin terkait penelitian di puskesmas lempake.
2. Meminta izin kepada pihak puskesmas dengan memberikan surat perizinana dari dinkes untuk melaksanakan penelitian
3. Dapat menghargai, saling menghormati serta patuh pada semua peraturan, norma, nilai yang ada di dalam lingkungan tempat penelitian
4. Menjaga segala rahasia yang berkaitan dengan data informasi responden
5. Data atau informasi responden tidak di publishkan apabila responden tidak menghendaki, termasuk nama tidak akan dicantumkan dalam laporan penelitian

6. Peneliti yang akan melakukan wawancara kepada responden akan diberikan informed consent yaitu memberitahu secara jujur maksud dan tujuan terkait dengan tujuan penelitian
7. Selama dan sesudah penelitian akan di privacy, semua partisipan diperlakukan sama, nama partisipan akan digantikan nomor responden
8. Selama pengambilan data peneliti harus memberikan kenyamanan kepada partisipan. Sehingga partisipan dapat leluasa tanpa ada pengaruh dari lingkungan sekitar untuk mengungkapkan masalah yang dialami.