

## **BAB 3**

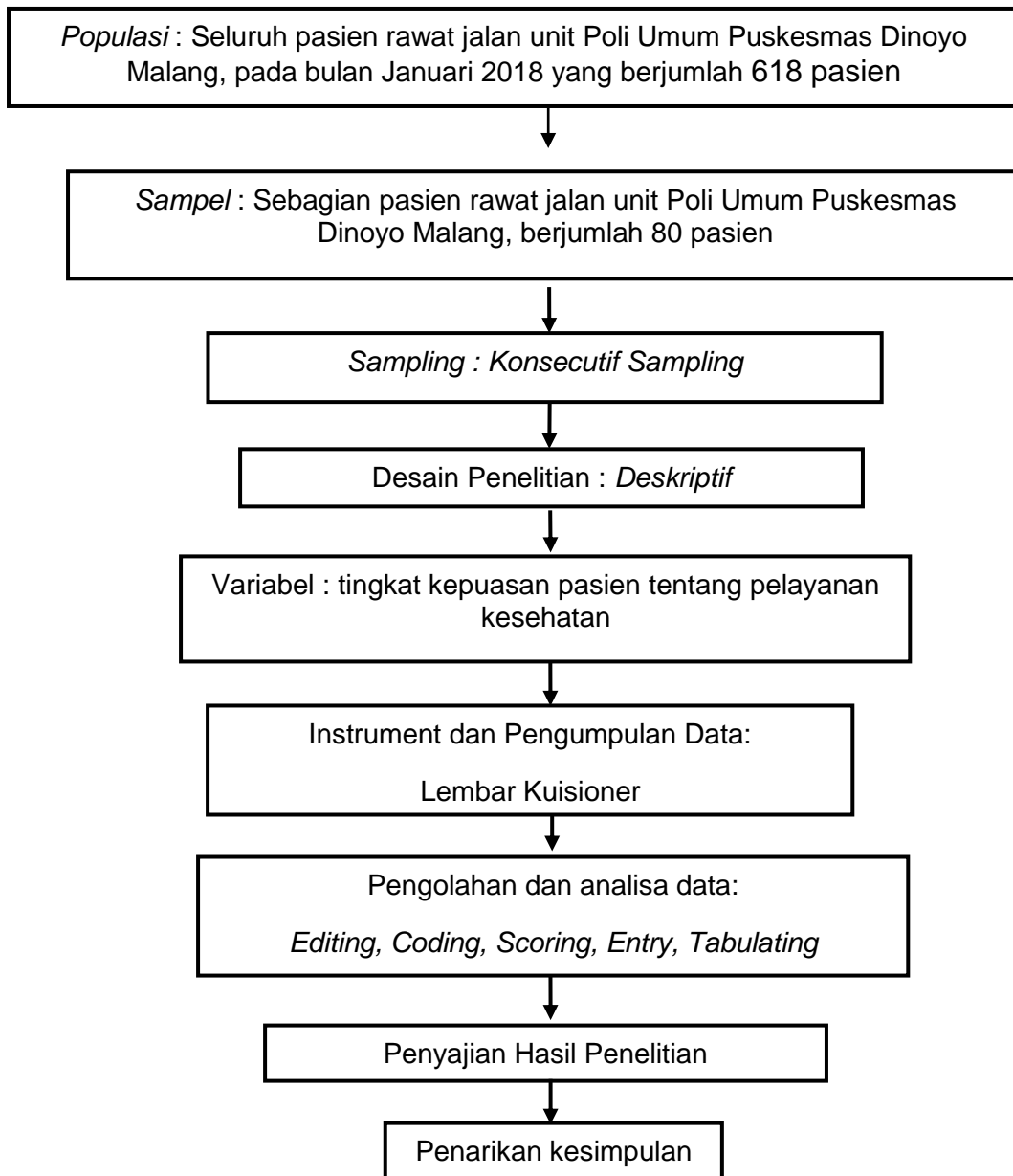
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan (Nursalam, 2008). Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, memberi suatu nama, situasi atau fenomena dalam menemukan ide baru. Fenomena disajikan secara apa adanya tanpa manipulasi dan peneliti tidak mencoba menganalisis bagaimana dan mengapa fenomena tersebut bisa terjadi. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

### 3.2 Kerangka Kerja (*Frame*)

Kerangka konsep adalah tahapan atau langkah-langkah kegiatan penelitian yang akan dilakukan untuk mengumpulkan data yang diteliti untuk mencapai tujuan penelitian (Setiadi, 2007).



**Gambar 3.2** Kerangka kerja gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

### **3.3 Populasi, Sampel dan Sampling**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Nursalam (2011) populasi adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. *Populasi* dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, pada bulan Januari 2018 yang berjumlah 618 pasien.

#### **3.3.2 Sampel**

*Sampel* merupakan bagian dari populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui *sampling* (Nursalam, 2011). Sampel yang digunakan adalah sebagian pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, berjumlah 80 pasien.

#### **3.3.3 Sampling**

Sampling adalah cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2008). Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Consecutive Sampling*. Pada *consecutive sampling*, semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi. *Consecutive sampling* ini merupakan jenis *non-probability sampling* yang paling baik, dan sering merupakan cara termudah. Sebagian besar penelitian klinis (termasuk uji klinis) menggunakan teknik ini untuk pemilihan subjeknya (Sastroasmoro, 2007). Dengan menggunakan teknik tersebut, maka populasi memiliki

kesempatan yang sama untuk dilakukan penelitian yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Sampel yang di ambil menggunakan *consecutive sampling* dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Pasien rawat jalan yang datang ke Unit Poli umum Puskesmas Dinoyo Malang saat pengambilan sampel.
2. Bersedia ikut serta dalam penelitian setelah mendapatkan penjelasan mengenai apa yang akan dilakukan dan menandatangani *informed consent*.

#### **3.3.4 Besar sampling**

Besar sampling yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan unit poli umum puskesmas Dinoyo Malang berjumlah 80 pasien.

### **3.4 dentifikasi Variabel dan Definisi Operasional**

#### **3.4.1 Indentifikasi *Variabel***

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain) (Nursalam, 2008). Variabel dalam penelitian ini adalah gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang.

### **3.4.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010).

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang**

| NO | Variabel  | Devinisi Operasional   | Indikator  | Alat ukur                                | Skala data | Skor   |
|----|---|--|--|--|------------|--|
| 1. | Variabel:<br>Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan. | Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2017). | 1. <i>Caring</i><br>2. kolaborasi<br>3. kecepatan<br>4. <i>Empathy</i> (Empati)<br>5. <i>Courtesy</i><br>6. <i>Sincerity</i> | Kuesioner<br>Sumber:<br>(Nursalam, 2016) | Ordinal    | Kategori tingkat kepuasan yaitu:<br>1. Sangat tidak puas : 0%-25%<br>2. Tidak puas : 26%-50%<br>3. Puas : 51%-75%<br>4. Sangat puas : 76%-100%<br><br>Sangat puas dengan skor 4, puas dengan skor 3, tidak puas dengan skor 2, dan sangat sanagat tidak puas dengan skor 1 untuk masing-masing pernyataan. |



### **3.5 Pengumpulan Data dan Analisa Data**

#### **3.5.1 Proses Perijinan Penelitian**

1. Proses perijinan penelitian dilaksanakan melalui proses sebagai berikut.
  - a. Peneliti mengajukan surat ijin penelitian kepada Direktur Poltekkes RS Tk. II Dr. Soepraoen Malang.
  - b. Kemudian dilanjutkan dengan mengirim surat ijin penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
  - c. Setelah mendapat ijin dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik di lanjutkan mengirim surat ijin penelitian kepada Dinas Kesehatan kota Malang
  - d. Setelah mendapat ijin dari Dinas Kesehatan kota Malang, di lanjutkan peneliti mengajukan ijin penelitian kepada Puskesmas Dinoyo Malang.
  - e. Setelah di setujui oleh Kepala Puskesmas Dinoyo Malang, peneliti menuju tempat penelitian yaitu Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.
  - f. Kemudian peneliti menjelaskan tentang penelitian yang akan di teliti kepada responden setelah menjelaskan peneliti meminta kesediaan responden.
  - g. Setelah itu peneliti meminta tanda tangan kepada responden di lembar persetujuan sebelum melakukan penelitian.



## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang merupakan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa: Lembar Kuisisioner tingkat kepuasan pasien, sumber dari Nursalam 2017.

### 3.5.2 Pelaksanaan Penelitian

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan subyek dan proses pengumpulan data karakteristik subyek yang dilakukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2008). Langkah-langkah pengumpulan data tergantung dari rancangan penelitian dan teknik yang digunakan. Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

Pencarian responden diawali dengan peneliti *stand by* di pintu keluar unit rawat jalan poli umum Puskesmas Dinoyo Malang, lalu peneliti menjelaskan kepada responden yang sudah di layani oleh petugas poli umum menggunakan lembar penjelasan penelitian. Peneliti selanjutnya meminta kesediaan responden, jika responden bersedia maka responden bisa menandatangani lembar kesediaan menjadi responden. Lalu responden mengisi kuisisioner tentang kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit rawat jalan poli umum Puskesmas Dinoyo Malang. Desain penelitian yang digunakan adalah *Consecutive sampling*.

### 3.5.3 Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan merupakan data mentah yang harus diorganisasi sedemikian rupa agar dapat disajikan dalam bentuk tabel atau diagram atau grafik sehingga mudah dianalisis dan ditarik kesimpulan. Proses pengolahan data dilakukan melalui tahap (Nursalam, 2008):

1. Editing data (Pemeriksaan data)

Data yang dikumpulkan merupakan data mentah yang harus diorganisasi sedemikian rupa agar dapat disajikan dalam bentuk tabel atau diagram atau grafik sehingga mudah dianalisis dan ditarik kesimpulan. Proses pengolahan data dilakukan melalui tahap (Nursalam, 2008).

2. *Scoring*

Data mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan keperawatan diolah secara deskriptif dan tabulasi dengan distribusi frekuensi. Cara skoring yaitu, sangat puas dengan skor 4, puas dengan skor 3, tidak puas dengan skor 2, dan sangat tidak puas dengan skor 1 kemudian dijumlah sesuai jumlah soal.

3. *Coding* data (pemberian kode pada data)

*Coding* adalah pemberian kode pada data yang akan di gunakan untuk menilai hasil data yang digunakan. Setelah ditemukan persentasenya, kemudian hasil skor dari setiap sampel dikategorikan dalam pengolahan tingkat kepuasan. Terdapat 4 kategori kepuasan (Aziz Alimul, 2014) yaitu:

1. Jika persentase 76%-100% : Sangat Puas dengan skor 4
  2. Jika persentase 51%-75% : Puas dengan skor 3
  3. Jika persentase 26%-50% : Tidak Puas dengan skor 2
  4. Jika persentase 0%-25% : Sangat Tidak Puas dengan skor 1
4. *Processing/entry*

Pada langkah ini data dipindahkan ke komputer untuk dianalisis dan diolah menggunakan komputer.

5. *Tabulating*

Dari hasil yang didapatkan oleh peneliti kemudian data disajikan dalam bentuk tabel.

#### **3.5.4 Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data adalah yang merupakan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa

1. Lembar kuesioner (Nursalam, 2016).
2. Alat tulis

#### **3.5.5 Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu dan tempat penelitian dilakukan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, pada bulan Januari 2018. Selama dua minggu pada hari Rabu, tanggal 12 Januari 2018 s/d 31 Januari 2018.

#### **3.5.6 Analisa Data**

Analisis data adalah proses penghimpunan atau pengumpulan, pemodelan dan transformasi data dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan, dan mendukung pembuatan keputusan (Widi, 2010). Analisa data yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa univariat. Analisis univariat adalah analisis yang hanya melibatkan satu variabel bebas (Sastroasmoro, 2011). Analisis univariat tergantung dari jenis data yang ada. Untuk data numerik yang meliputi data usia, skor tingkat kepuasan pasien menggunakan nilai mean atau rata-rata, median, dan standar deviasi. Untuk data kategorik yaitu jenis kelamin, pelayanan kesehatan, dan tingkat kepuasan pasien kuantitatif di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang. dilakukan analisa dengan menghitung distribusi frekuensi dan presentasi masing-masing kelompok. Pada analisis univariat data akan disajikan dalam bentuk gambar dan tabel serta dilakukan interpretasi berdasarkan hasil data yang diperoleh.

### **3.6 Etika Penelitian / *Ethical Clearance***

#### **1. *Informed consent***

*Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. Tujuan *informed consent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian serta mengerti dampaknya.

#### **2. *Anonymity***

Masalah etika keperawatan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden dalam lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

**3. Confidentiality**

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

**4. Bebas dari penderitaan**

Penelitian ini dilaksanakan tanpa mengakibatkan penderitaan pada subjek.

**5. Bebas dari eksploitasi**

Partisipasi responden dalam penelitian tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan dalam bentuk apapun.

**6. Risiko**

Peneliti telah mempertimbangkan risiko dan keuntungan setiap tindakan yang dilakukan pada responden.

**7. Right to self determination**

Subjek penelitian tidak boleh dipaksa untuk menjadi responden tanpa ada sanksi apapun.

**8. Right to full disclosure**

Subjek memiliki hak untuk mendapatkan jaminan dari perlakuan yang diberikan.

**9. *Right in fair treatment***

Subjek harus diperlakukan secara adil sebelum, selama dan sesudah penelitian dilaksanakan tanpa ada diskriminasi walau dia *drop out* dari penelitian.

**10. *Right to privacy***

Hak untuk dijaga kerahasiaannya meliputi *anonymity confidentiality*.

**11. Keterbatasan penelitian**

Dalam penelitian ini keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti, diantaranya adalah:

1. Adanya petugas lain yang ada di Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, yang memungkinkan responden untuk menjawab kuisisioner tersebut tidak hanya untuk perawat saja.