

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional karena penelitian ini dilakukan sekaligus mengukur variabel dependen dan variabel independen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat determinan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data sekunder dari Riset Tenaga Kesehatan (Risnakes) yang dilakukan pada tahun 2017. Adapun lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Puskesmas di Indonesia. Penelitian dilakukan di seluruh Puskesmas yang ada di Indonesia. Data yang diperoleh dari Risnakes tahun 2017 ini dianalisis lebih lanjut pada bulan Oktober 2022 – selesai.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini mengacu pada populasi dalam Risnakes 2017 yaitu sebanyak 149 puskesmas.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh puskesmas yang ada di Indonesia berdasarkan data Risnakes tahun 2017 yaitu sebanyak 149 puskesmas dengan 597 responden. Dengan jumlah sampel yang digunakan sesuai dengan

populasi. Jumlah ini dapat diperoleh dari proses klining data atau pembersihan data dalam tahap pengambilan sampel.

### **3.3.3 Variabel Penelitian**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah identitas responden, kecepatan mendapatkan pelayanan, ramah dan sikap sopan petugas kesehatan, komunikasi petugas kesehatan dengan pasien, hak memilih pengobatan/perawatan, kerahasiaan informasi pasien, hak memilih pelayanan kesehatan, kualitas tempat pelayanan kesehatan serta kemudahan dikunjungi keluarga atau teman.



### 3.4 Defenisi Operasional

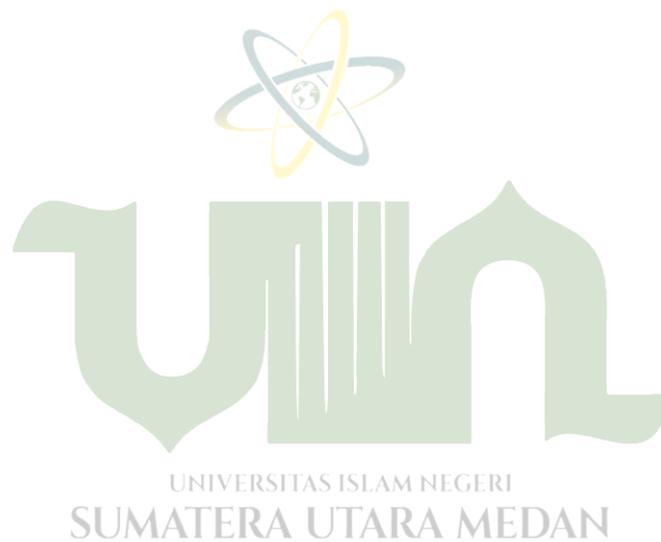
**Tabel 3.1 Defenisi Operasional**

No.	Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Dependen						
1.	Kepuasan Pasien	Kepuasan responden yang di dapat ketika diberikan pelayanan	Kuesioner Risnakes 2017	Observasi Data Risnakes 2017	1. Ya 2. Tidak	Ordinal
Variabel Independen						
1.	Umur	Lama hidup responden dari lahir sampai saat penelitian	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P53004)	Observasi Data Risnakes 2017		Ordinal
2.	Tingkat Pendidikan	Sekolah terakhir pendidikan formal yang dilalui responden	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P53007)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Tidak pernah sekolah 2. Tidak Tamat SD/MI 3. Tamat SD/MI 4. Tamat SLTP/MTS 5. Tamat	Ordinal

					SLTA/MA 6. Tamat D1/D2/D3 7. Tamat PT D4/S1/S2/S3	
3.	Status Pekerjaan	Status dari responden di tempat ia bekerja	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P53008)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Tidak/Belum bekerja 2. Bekerja	Ordinal
4.	Kecepatan mendapatkan pelayanan	Tingkat ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.2)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Sangat Baik 2. Baik 3. Sedang 4. Buruk 5. Sangat Buruk	Ordinal
5.	Ramah dan sopan petugas kesehatan	Tingkat kerahamaan dan kesopanan petugas kesehatan terhadap responden	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.2)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Sangat Baik 2. Baik 3. Sedang 4. Buruk 5. Sangat Buruk	Ordinal
6.	Komunikasi petugas kesehatan	Tingkat komunikasi petugas kepada responden	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.3)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Sangat Baik 2. Baik 3. Sedang 4. Buruk	Ordinal

	dengan pasien				5. Sangat Buruk	
7.	Hak memilih pengobatan /perawatan	Pemilihan pengobatan/perawatan sesuai yang diinginkan responden	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P54.4)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Ya 2. Tidak	Ordinal
8.	Kerahasiaan informasi pasien	Data responden di simpan dengan baik oleh petugas	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.5)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Ya 2. Tidak	Ordinal
9.	Hak memilih pelayanan kesehatan	Setiap responden bebas untuk memilih pelayanan kesehatan sesuai dengan keinginannya	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.6)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Tidak Ada 2. Sedikit 3. Sedang 4. Sulit 5. Sangat Sulit	Ordinal
10.	Kualitas tempat pelayanan kesehatan	Tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan untuk responden	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.7)	Observasi Data Risnakes 2017	1. Sangat Baik 2. Baik 3. Sedang 4. Buruk 5. Sangat Buruk	Ordinal

11.	Kemudahan dikunjungi keluarga atau teman	Apakah diberikan kemudahan keluarga atau teman untuk berkunjung menemui responden	Kuesioner Risnakes 2017 (Kode P5.4.8)	Observasi Risnakes 2017	1. Sangat Baik 2. Baik 3. Sedang 4. Buruk 5. Sangat Buruk	Ordinal
-----	--	---	---------------------------------------	-------------------------	---	---------



### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Jenis Data**

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data dari Riset Ketenagaan Di Bidang Kesehatan (Risnakes) tahun 2017 yang dilakukan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas di Indonesia.

#### **3.5.2 Instrumen Penelitian**

Instrument yang dipakai dalam penelitian ini adalah Kuesioner Riset Tenaga Kesehatan (Risnakes) tahun 2017. Kuesioner responden pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas dengan Teknik yang dilakukan yaitu teknik analisis data dari kuesioner. Kuesiner yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas.

#### **3.5.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data ini menggunakan perangkat lunak komputer yaitu dengan menggunakan memasukan data, memproses data dan menganalisis data di komputer. Analisis data ini yaitu dengan menggunakan data kuantitatif dalam meliputi analisis univariat dan bivariat.

##### **3.5.3.1 Analisis Univariat**

Analisis univariat yaitu analisis yang menggambarkan secara tunggal variabel dependen serta variabel independen. Analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran/penjelasan tentang karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Deskripsi karakteristik ini tergantung pada tipe data (numerik atau kategori). Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kategorikal, sehingga kita akan menggunakan

distribusi frekuensi dengan pengukuran persentase atau rasio untuk menggambarkan data ini.

### **3.5.3.2 Analisis Bivariat**

Analisis Bivariat yaitu Analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan antara dua variable, yaitu variable Independen dan Variabel Dependen. Analisis data ini menggunakan Uji Chi Squre dengan melihat hubungan antara Variabel kategorik independent dan variable Kategorik Dependend. Tingkat kepercayaan pada penelitian ini sebesar 95% dengan nilai  $\alpha$  0,05. Jika *P value* > 0.05 maka tidak ada hubungan yang signifikan antara variable independen dan variable dependen. Sebaliknya jika *P value*  $\leq$  0,05 maka ada hubungan yang signifikan antara variable independen dan variable dependen.

