

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional* dimana peneliti akan melakukan pengamatan ataupun pengukuran variabel yang dikumpulkan pada suatu saat tertentu saja dikarenakan pengukuran variabel dilakukan secara bersamaan. *Cross sectional* merupakan suatu penelitian yang mendalami korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. (Fitriyani Puspa Samodra, 2023)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai. Waktu penelitian ini merupakan pada bulan Februari – Juli tahun 2024.

3.3 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari bagian didalam pengamatan yang akan dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien di puskesmas Tebing Syahbandar selama satu tahun terakhir yakni pada tahun 2023 sebanyak 11.458 yang terdiri dari 10.505 pasien umum dan 953 pasien pengguna JKN.

3.2.2 Sampel dan Besar Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang nilai ataupun karakteristiknya diukur, kemudian nantinya digunakan untuk menduga karakteristik dari populasi. Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari seluruh pasien pengguna JKN dan pasien umum di puskesmas Tebing Syahbandar. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini akan digunakan rumus Lameshow (1997) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1-P)N}{d^2(N-1)Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1-P)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi 11.458 (Jumlah seluruh pasien di puskesmas Tebing Syahbandar tahun 2023)

$Z_{1-\alpha/2}$ = Skor Z pada kepercayaan 95% (1,96)

P = Proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi (50%=0,5)

d = Derajat penyimpangan terhadap populasi sebesar 10% (0,1)

Dengan memakai Rumus Lameshow tersebut maka :

$$n = \frac{N \cdot (Z_{1-\alpha/2})^2 \cdot P(1-P)}{d^2(N-1)Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1-P)}$$

$$n = \frac{11.458 (1,96)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{11.458 \cdot 0,1^2 + 1.96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{11.458 \cdot 3,8416 \cdot 0,5 (0,5)}{011.458 \cdot 0,01 + 3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{11.004,3}{114,58 + 0,96}$$

$$n = \frac{11.004,3}{115,54}$$

$$n = 95$$

Maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 95 responden per jenis kepesertaan pasien. Pasien pengguna JKN sebanyak 95 responden dan pasien umum sebanyak 95 responden, sehingga jumlahnya 190 responden.

3.2.3 Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang dilakukan berdasarkan faktor spontanitas (kebetulan). Maksudnya, siapa saja pasien yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti maka orang tersebut dapat dijadikan sampel dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dimaksud yaitu :

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien merupakan pasien di puskesmas Tebing Syahbandar
 - b. Bisa baca tulis dan berkomunikasi dengan baik
 - c. Bersedia menjadi responden
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Tidak sehat rohani (mengalami gangguan mental)
 - b. Dalam keadaan tidak sadar
 - c. Tidak mengisi kuesioner dengan lengkap

3.3 Variabel Penelitian

Variable penelitian ini adalah kepuasan pasien JKN dan pasien umum pada pelayanan di puskesmas Tebing Syahbandar berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati .

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
Variable Penelitian (Kepuasan Pasien)						
1.	Bukti fisik	Kemampuan penampilan fasilitas fisik maupun petugas yang memberikan pelayanan jasa	Kuesioner	Menghitung skor kepuasan pasien Puas =1 Tidak Puas =2	Rata-rata skor	Ratio
2.	Kehandalan	Keahlian dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya	Kuesioner	Menghitung skor kepuasan pasien Puas =1 Tidak Puas =2	Rata-rata skor	Ratio
3.	Ketanggapan	Kecakapan pada saat membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat	Kuesioner	Menghitung skor kepuasan pasien Puas =1 Tidak Puas =2	Rata-rata skor	Ratio
4.	Jaminan	Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien	Kuesioner	Menghitung skor kepuasan pasien Puas =1 Tidak Puas =2	Rata-rata skor	Ratio
5.	Empati	Kemauan untuk memberikan perhatian atau peduli yang bersifat pribadi kepada pasien	Kuesioner	Menghitung skor kepuasan pasien Puas =1 Tidak Puas =2	Rata-rata skor	Ratio

3.5 Aspek Pengukuran

Instrumen penelitian merupakan alat yang berguna untuk pengumpulan bahan dan data penelitian. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada responden berbentuk lembar pertanyaan. Kuesioner yang dimaksud disampaikan secara langsung oleh peneliti kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertutup terstruktur, yang tersusun sedemikian rupa sehingga dapat mempermudah responden mengisi dan menjawab pertanyaan di dalam kuesioner. Kepuasan pasien diukur dengan 5 dimensi yaitu; bukti fisik yang diukur melalui 7 pertanyaan, kehandalan 7 pertanyaan, ketanggapan 4 pertanyaan, jaminan 6 pertanyaan dan empati 7 pertanyaan dengan total sebanyak 31.

3.6 Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas berguna untuk menunjukkan apakah alat ukur berupa kuesioner benar-benar dapat mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengukur validitas instrumen peneliti menggunakan uji korelasi antara skor pada tiap-tiap variabel dengan skor total. Reabilitas merupakan suatu skala yang diartikan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan (*error*). Reabilitas berkaitan dengan kesalahan acak yang terjadi dalam segala bentuk pengukuran. Apabila semakin reliabel, maka kesalahan acak yang terjadi semakin kecil.

Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas Kuesioner

Dimensi/Butir Pertanyaan	Nilai r-tabel	Nilai r-hitung	Keterangan
Tangibles			
1	0,361	0,365	Valid
2	0,361	0,631	Valid
3	0,361	0,610	Valid
4	0,361	0,435	Valid
5	0,361	0,610	Valid
6	0,361	0,604	Valid
7	0,361	0,491	Valid
Reability			
1	0,361	0,676	Valid
2	0,361	0,565	Valid
3	0,361	0,629	Valid
4	0,361	0,637	Valid
5	0,361	0,637	Valid
6	0,361	0,439	Valid
7	0,361	0,544	Valid
Responsiveness			
1	0,361	0,459	Valid
2	0,361	0,457	Valid
3	0,361	0,636	Valid
4	0,361	0,635	Valid
Assurance			
1	0,361	0,471	Valid
2	0,361	0,583	Valid
3	0,361	0,614	Valid
4	0,361	0,428	Valid
5	0,361	0,668	Valid
6	0,361	0,787	Valid
Empathy			
1	0,361	0,603	Valid
2	0,361	0,660	Valid
3	0,361	0,660	Valid
4	0,361	0,663	Valid
5	0,361	0,663	Valid
6	0,361	0,630	Valid
7	0,361	0,630	Valid

Tabel 3.3 Tabel Uji Reliabilitas Kuesioner

Dimensi Kepuasan	Nilai r-tabel	Alpha	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	0,361	0,941	Reliabel
Reliability (Kehandalan)	0,361	0,872	Reliabel
Responsiveness (Ketanggapan)	0,361	0,836	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,361	0,778	Reliabel
Empathy (Empati)	0,361	0,981	Reliabel

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Jenis data

3.7.1.1 Data primer

Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber datanya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data yang diambil secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner dan menanyakan secara langsung pertanyaan didalam kuesioner kepada responden mengenai variabel-variabel yang akan diteliti.

3.7.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari berbagai macam sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data dari Puskesmas Tebing Syahbandar 2020-2023 sebagai data sekunder.

3.7.2 Alat atau Instrument Penelitian

Alat atau instrument penelitian ini yaitu dengan kuesioner langsung terhadap responden untuk mengetahui karakteristik responden, tingkat kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kuesioner ini diambil dari penelitian sebelumnya. (Arief, 2020)

3.7.3 Prosedur Pengumpulan Data

3.7.3.1 Editing

Editing yaitu proses mengkoreksi atau memeriksa kembali kebenaran dan kelengkapan data yang telah didapat, jika terdapat kesalahan maka harus segera diperbaiki dan dilengkapi.

3.7.3.2 Skoring

Skoring dilakukan untuk memberikan penilaian pada masing-masing jawaban yang telah diisi responden. Pada kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yaitu; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Masing-masing dimensi akan diberikan skor yaitu; STP (Sangat Tidak Puas) diberi skor 1, TP (Tidak Puas) diberi skor 2, CP (Cukup Puas) diberi skor 3, P (Puas) diberi skor 4, SP (Sangat Puas) diberi skor 5.

3.7.3.3 Coding

Coding atau teknik pengkodean pada variabel penelitian yang memiliki tujuan untuk membuat peneliti lebih mudah dalam melakukan analisis data dan mempercepat proses meng-entry data yakni dengan cara memberikan kode pada setiap jawaban yang diberikan.

3.7.3.4 Tabulating

Tabulating merupakan pengkodean data hasil penelitian, pengkodean dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengelompokkan data sesuai dengan variabel yang diteliti.

3.7.3.5 Entry Data

Entry data adalah proses menginput atau memasukkan data hasil penelitian kedalam variabel sheet melalui bantuan komputer.

3.7.3.6 Cleaning

Cleaning adalah proses untuk mengecek kembali apakah data yang telah input (*entry*) untuk melihat kesalahan kode dan menghindari kemungkinan adanya data yang hilang serta mengecek kembali konsistensi data.

3.8 Analisi Data

3.8.1 Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik pada setiap variabel penelitian serta menganalisis kualitas satu variabel pada satu waktu.

3.8.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mempertimbangkan sifat-sifat dua variabel dalam hubungan satu sama lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Analisis bivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Independen T Test atau uji beda untuk mengetahui adakah terdapat perbedaan mean (*rerata*) secara signifikan atau tidak antara 2 kelompok sampel. Uji T Independen memiliki asumsi/syarat yang mesti dipenuhi yaitu :
(Nuryadi,2017)

- Datanya berdistribusi normal dan homogeny
- Kedua kelompok data independen (bebas)
- Variabel berbentuk numeric dan kategorik

$$t_{\text{hitung}} = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}}} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]$$

Keterangan :

X_1 = rata-rata skor atau nilai kelompok 1

X_2 = rata-rata skor atau nilai kelompok 2

n_1 = jumlah sampel kelompok 1

n_2 = jumlah sampel kelompok 2

S_1 = standar deviasi sampel kelompok 1

S_2 = standar deviasi sampel kelompok 2

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN