

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis penelitian menggunakan desain analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* merupakan penelitian dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan lama waktu tunggu dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Mauk Tangerang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Puskesmas Mauk Tangerang

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal bulan 26 April – 07 Mei tahun 2019.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,

2017). Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Mauk Tangerang yaitu pasien rawat jalan pada poli umum.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus korelasi dari Sopiudin Dahlan (2016) sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{(Z_{\alpha} + Z_{\beta})}{0,5 \ln \left(\frac{1+r}{1-r} \right)} \right]^2 + 3$$

Keterangan :

n : Jumlah subjek

Z_{α} : $\alpha = 5\%$, dua arah = 1,96

Z_{β} : $\beta = 10\% = 1,28$

r : koefisien korelasi yang dianggap bermakna ditentukan 0,4.

$$n = \left[\frac{(1,96 + 1,28)}{0,5 \ln \left(\frac{1+0,4}{1-0,4} \right)} \right]^2 + 3$$

$$= 62$$

$$+ \text{cadangan drop out } 10\% = \frac{10}{100} \times 62 = 6,2 \approx 7 \text{ orang}$$

Maka, $62 + 7 = 69$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 69 responden.

Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi syarat kriteria sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien rawat jalan Puskesmas Mauk Tangerang.
- 2) Pasien poliklinik umum.
- 3) Responden yang kooperatif dan bersedia menjadi responden.
- 4) Pasien bisa baca dan tulis.

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien rawat inap Puskesmas Mauk Tangerang.
- 2) Responden dalam kondisi sakit yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner.

3. Teknik sampling

Teknik sampling adalah pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017). Teknik *Non probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *Incidental sampling*.

Incidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017).

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen pengumpulan data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan lembar observasi dan kuesioner. Lembar observasi adalah data berupa kegiatan-kegiatan yang mungkin timbul dan yang akan diamati. Sedangkan kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis terhadap responden untuk dijawabnya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang hubungan lama waktu tunggu dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang. Lama waktu tunggu menggunakan alat ukur lembar observasi dalam bentuk pengamatan dan untuk kualitas pelayanan kan tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner dengan alat ukur skala likert dalam bentuk *checklist* (√).

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Instrumen yang

reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017).

a. Kuesioner kualitas pelayanan

Kuesioner kualitas pelayanan terdiri dari 22 pertanyaan yang dibagi menjadi 5 komponen utama, yaitu kendala atau *reliability* sebanyak 3 pertanyaan, daya tanggap atau *responsiveness* sebanyak 4 pertanyaan, jaminan atau *assurance* sebanyak 4 pertanyaan, perhatian atau *empathy* sebanyak 6 pertanyaan, dan faktor fisik atau *tangible* sebanyak 5 pertanyaan. Masing-masing pertanyaan diberi nilai (skor) yaitu, 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = ragu-ragu, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju. Dalam penelitian ini, kuesioner kualitas pelayanan untuk diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Hardjo (dalam Yunia dkk 2017) kuesioner ini sudah di uji validitas dan reabililitasnya, hasil uji menggunakan 20 responden diperoleh hasil $\alpha = 0,05$ r tabel = 0,443 dengan *cronbach alpha* 0,762.

b. Kuesioner tingkat kepuasan pasien

Kuesioner tingkat kepuasan pasien terdiri dari 14 pertanyaan yang dibagi menjadi 4 komponen utama, yaitu keberadaan atau *avability* sebanyak 3 pertanyaan, ketanggapan atau *responsiviness* sebanyak 4 pertanyaan, menyenangkan atau *convenience* sebanyak 4 pertanyaan, dan tepat waktu atau *time lines* sebanyak 3 pertanyaan. Masing-masing pertanyaan diberi nilai (skor) yaitu, 4 = sangat puas, 3 =

puas, 2 = cukup puas, 1 = tidak puas. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini di ambil dari penelitian yang dilakukan oleh Masryanto (2018) yang sudah di uji validitas diperoleh hasil $r = 0,636$ dengan *cronbach alpha* = 0,693.

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data yang dilakukan di Puskesmas Mauk Tangerang sebagai berikut :

- a. Sebelum melakukan penelitian, peneliti membuat surat studi pendahuluan yang dibuat dari STIKES Widya Dharma Husada Tangerang.
- b. Peneliti mengajukan surat ke Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang untuk persetujuan studi pendahuluan ke Puskemas Mauk Tangerang.
- c. Mengajukan surat permohonan izin studi pendahuluan kepada kepala Puskesmas Mauk Tangerang berdasarkan surat pengantar dari Widya Dharma Hudasa Tangerang dan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.

- d. Setelah mendapatkan izin studi pendahuluan dari pihak Puskesmas Mauk, peneliti melakukan pengumpulan data.
- e. Melakukan pendekatan dengan responden apabila responden menyetujuinya untuk menjadi sampel maka penelitian meminta responden untuk kesediaannya mengisi kuesioner.
- f. Daftar pertanyaan yang telah dilengkapi jawaban dikumpulkan untuk pengolahan data melalui proses tabulasi dan kemudian dianalisa dengan alat bantu komputer.

E. Pengolahan dan Analisa Data

1. Pengelolahan data

Dalam suatu penelitian, pengolahan data merupakan salah satu langkah yang penting hal ini disebabkan karena data yang diperoleh langsung dari penelitian masih merupakan data mentah belum memberikan informasi apapun dan belum siap untuk disajikan. Untuk memperoleh penyajian data sebagai hasil yang berarti dan kesimpulan yang baik, diperlukan pengolahan data (Notoatmodjo, 2012).

a. Editing

Kegiatan yang dilakukan adalah memeriksa dan mengamati apakah semua pertanyaan sudah terjawab yang ada atau tertulis dapat dibaca secara kuesioner.

b. Coding

Merupakan kegiatan pemberian kode *numeric* (angka) terhadap data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

c. *Entri data*

Data yakni jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan kedalam program “*software computer*”.

d. *Cleaning*

Merupakan kegiatan pengecekan data. Dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya kemudian dilakukan pembetulan dan koreksian.

2. **Analisa data**

Analisa data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017).

Dalam melakukan analisis, tahap-tahap yang dilakukan oleh penulis di antaranya sebagai berikut:

1. Menentukan sampel yang termasuk dalam kategori Perusahaan Manufaktur Subsektor yang mengungkapkan Profitabilitas.
2. Mengukur pengungkapan Nilai Perusahaan dalam annual report dengan menggunakan indeks pengungkapan Profitabilitas yang dihitung melalui indikator yang telah penulis gunakan.
3. Mengukur tingkat dampak terhadap Nilai Perusahaan.
4. Melakukan pengujian statistik untuk menguji hipotesis serta menginterpretasikan dan membuat analisis terhadap pengujian hipotesis.
5. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian statistik.

Analisa data suatu penelitian, biasanya melalui prosedur bertahap antara lain :

a. Analisa univariat

Menurut Notoadmotjo (2012) analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian.

Pada umumnya dalam analisis ini yang hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel. Data yang disajikan dalam bentuk tabel selanjutnya hasil perhitungan tersebut di interpretasikan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- 1) 100 % : Seluruhnya
- 2) 95-99% : Hampir seluruhnya
- 3) 75-94% : Sebagian besar
- 4) 51-74% : Lebih dari setengahnya
- 5) 50% : Setengahnya
- 6) 26-49% : Hampir setengahnya
- 7) 6-25% : Sebagian kecil
- 8) 1-5% : Hampir tidak ada
- 9) 0% : Tidak ada

Sumber : Hasan, 2013.

Dalam rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{x}{N}100\%$$

Keterangan :

F = Frekuensi

x = Jumlah data

N = Jumlah populasi

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat yang dilakukan dua variabel yang diduga dengan berhubungan atau kolerasi. Dengan tujuan untuk melihat hubungan lama waktu tunggu dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien untuk membuktikan adanya hubungan antara dua variabel tersebut digunakan uji kolerasi *Spearman*, dengan derajat kepercayaan 95%.

Dengan interpersinya adalah :

- 1) H_0 : Ditolak, artinya ada hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.

- H_a : Diterima, artinya ada hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
- 2) H_0 : Ditolak, artinya ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
 H_a : Diterima, artinya ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
- 3) H_0 : Ditolak, artinya ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
 H_a : Diterima, artinya ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
- 4) H_0 : Ditolak, artinya ada hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
 H_a : Diterima, artinya ada hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
- 5) H_0 : Ditolak, artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
 H_a : Diterima, artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
- 6) H_0 : Ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.
 H_a : Diterima, artinya ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Tangerang.

Oleh karenanya memakai uji korelasi *Spearman* maka distribusi yang digunakan mengikuti distribusi. Rumus uji korelasi *Spearman* yang digunakan adalah :

$$\rho = 1 - \frac{6\sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

ρ = Koefisien korelasi *spearman*

b_i = Selisih peringkat setiap data

n = Jumlah data

F. Etika Penelitian

Peneliti dalam melaksanakan seluruh kegiatan penelitian harus memegang teguh sikap ilmiah (*scientific attitude*) serta menggunakan prinsip-prinsip etika penelitian. Meskipun intervensi yang dilakukan dalam penelitian tidak memiliki risiko yang dapat merugikan atau membahayakan subyek penelitian, namun peneliti perlu mempertimbangkan aspek sosioetika dan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia (KNEPK dalam Hasan 2013).

Etika penelitian memiliki berbagai prinsip, namun terdapat empat prinsip utama yang perlu dipahami (Hasan, 2013), yaitu :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*).

Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subyek untuk mendapatkan informasi yang terbuka berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (*autonomy*). Beberapa tindakan yang berkaitan dengan prinsip menghormati harkat dan martabat

manusia, adalah peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subyek (*informed consent*).

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*).

Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat subyek dalam kuesioner dan alat ukur apapun untuk menjaga anonimitas dan kerahasiaan identitas subyek, tidak semua orang menginginkan informasinya diketahui oleh orang lain. Peneliti dapat menggunakan koding (inisial atau *identification number*) sebagai pengganti identitas responden.