

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain atau rancangan penelitian yaitu metode deskriptif. Desain penelitian deskriptif diartikan penelitian dalam menafsirkan atau menguraikan permasalahan kesehatan yang ada dimasyarakat atau didalam komunitas tertentu, didalamnya dibidang rekam medis serta informasi kesehatan. (Syafitri, 2021). Penelitian ini bermanfaat dalam memahami komunikasi efektif sserta kepuasan pasien didalam pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya,

2. Waktu Penelitian

Waktu diselenggarakan yaitu bulan Februari – Mei pada tahun 2024 .

C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi yaitu area general yang termasuk objek yang memiliki mutu serta kekhasan khusus yang diterapkan oleh peneliti manfaatnya dipahami serta bisa disimpulkan (*sintesis*) (Anggreni, 2022). Populasi penelitian ini adalah 43805 pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Prasetya Bunda pada tahun 2023

2. Sampel

Sampel diartikan objek yang diteliti serta berperan memperantarai semua populasi (Sugiono, 2018).

Perhitungan rumus Slovin, Sebagai berikut:

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

$$n = \frac{43805}{1 + 43805(e)^2}$$

$$n = \frac{43805}{1 + 438,05}$$

$$n = \frac{43805}{439,05}$$

$$n = 99,77$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

E = Toleransi Ketidakteelitian (10%)

Diketahui di dapatkan hasil sampel adalah 99,77 kemudian di bulatkan menjadi 100. Jadi sampel dari penelitian ini adalah 100 pasien rawat jalan mengikuti jam pelayanan Di Rumah Sakit Prasetya Bunda Pada tahun 2024.

3. Teknik sampling

Peneliti ini menggunakan metode *simple random sampling*, *simple random sampling* adalah Teknik sampling secara random, tiap individu didalam populasi memiliki peluang yang sama untuk digambarkan sampel. Populasi yang di teliti homogen. Variabel selain yang di teliti. Tidak memeperhatikan kelompok-kelompok yang ada (yang terbentuk dari kategori dalam variable yang tidak teliti). Mengambil sampel dari populasi sebagai satu kesatuan (Anggreni, 2022). Sampel dari penelitian yaitu 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Pada tahun 2024

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian diartikan hal apa saja yang diambil oleh peneliti dalam memahami mendalam agar mendapat suatu informasi tentang hal tersebutlalu bisa disimpulkannya (Sugiyono, 2019). Variabel pada penelitian ini adalah komunikasi efektif dan tingkat kepuasan pasien di pelayanan Rumah Sakit Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil ukur	Skala
1.	Komunikasi efektif dalam tim Kesehatan	Komunikasi yang terjadi antar petugas pendaftaran dengan pasien dalam memberikan pelayanan	Mengisi Kuisi er	Kuisiner/a ngket	1 = Kurang Efektif (dengan nilai mean <1,5) 2= Cukup Efektif (denag nilai mean < 2,5) 3=Efektif (dengan nilai mean < 3,5)	Ordinal
2.	Kepuasan Pasien	Terpenuhinya atau tidaknya harapan pasien	Mengisi Kuisi er	Kuisiner/an gket	1 = Tidak Puas (dengan nilai mean < 3,6) 2 =Puas (dengan nilai mean > 3,6)	Ordinal

F. Instrument dan Cara Pengumpulan Data

1. Instrumen Pengumpulan data

Menyusun instrumen/alat ukur merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen bermanfaat sebagai alat bantu didalam menggabungkan data yang dibutuhkan. (Syafitri, 2021). Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner / angket Komunikasi efektif tentang kepuasan pasien di pelayanan rumah sakit dalam bentuk *google form* dan *question paper* dari penelitian (Nassor Faiza Ali, 2013).

2. Cara Pengumpulan Data

Kebanyakan penelitian umumnya memakai kuesioner dalam metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner atau angket memang memiliki banyak keunggulan sebagai instrumen pengumpulan data (Syafitri, 2021). Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu mengisi kuesioner dan bentuk *google form* dan *question paper* komunikasi efektif tentang kepuasan pasien di pelayanan rumah sakit

G. Pengolahan data

1. *Editing*

Editing yaitu cara untuk memeriksa kembali kebenaran data yang didapat atau dikumpulkan. *Editing* dilaksanakan ditahap pengumpulan data atau sesudah data terkumpul. (Alimul, 2007).

2. *Coding*

Coding yaitu kegiatan penawaran kode *numeric* (angka) data yang terdiri atas beberapa kategori (Notoatmodjo, 2010).

3. *Tabulating*

Tabulasi yaitu menciptakan tabel–tabel data sejalan untuk tujuan penelitian atau yang dibutuhkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2010).

H. Rencana Analisia Data

Analisis data adalah suatu proses atau analisis sistematis yang dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tren dan hubungan data. (Sumirah Bundi Pertami, 2012). Analisis Data yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan analisis

Deskriptif.

I. Etika Penelitian

1. Ethical Clearance

Penelitian ini diselenggarakan berdasarkan izin dari program studi rekam medis dan informasi kesehatan serta izin dari rumah sakit Prasetya Bunda berupa surat izin penelitian.

2. Informed Consent

Setiap responden dalam penelitian ini diberi lembar informasi sekaligus dijelaskan secara lisan mengenai tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner serta dampak yang mungkin muncul selama pengumpulan data. Apabila responden menolak untuk diteliti, maka peneliti tidak memaksa dan menghormati haknya.

3. Confidentiality

Peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden, menjelaskan kepada responden bahwa data dan informasi yang diperoleh dari responden semata mata untuk kepentingan penelitian dan merahasiakan identitas responden.

4. Benefit

Peneliti juga menggambarkan bahwa hasil penelitian ini untuk kepentingan studi.

5. Justice

Seluruh responden didalam penelitian ini, diperlakukan secara adil misalnya memberikan ucapan terima kasih

J. Keterbatasan penelitian

1. Penelitian mempunyai keterbatasan pada proses pencarian data yaitu tidak mengerti mengisi kuesioner di *google form* dan *question paper*, meminimalisir kesusahan ini peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner di *google form* dan diperbolehkan mengisi di *question paper*
2. Penelitian ini mempunyai keterbatasan pada proses pengisian kuesioner di karenakan aktivitas yang padat dari responden, meminimalisir keterbatasan ini peneliti melakukan proses pencarian data pada saat pasien atau responden sedang menunggu obat

K. Jalannya Penelitian

1. Persiapan
 - a. Mengidentifikasi Masalah
 - b. Melakukan Perumusan Judul
 - c. Melakukan Bimbingan Proposal
 - d. Seminar Proposal
 - e. Revisi Proposal
2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Pengumpulan Data
 - b. Pengolahan Data
 - c. Analisis Data
 - d. Penyajian Data
 - e. Bimbingan Hasil
 - f. Seminar Hasil
 - g. Revisi Hasil
3. Tahap Akhir Penelitian

Tahap akhir dalam penelitian ini yaitu karya tulis ilmiah yang berbentuk laporan.

L. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Periode																			
		januari				februari				Maret				april				mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Persiapan Penelitian				■																
	Penyusunan dan Pengajuan Judul					■															
	Pengajuan Proposal							■													
	Perijinan Penelitian									■	■										
2	Tahap Pelaksanaan													■	■	■	■				
	Pengumpulan Data													■	■	■	■				
	Analisis Data															■					
	Tahap Penyusunan Laporan																	■	■	■	