

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kejaksan berlokasi di Jl. Siliwangi Gang Cempaka No.6 Kesenden, Kebonbaru, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45134 pada bulan Februari – April 2025.

C. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan digeneralisasi. Populasi ini menjadi sumber data dan acuan untuk menarik kesimpulan.²⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kejaksan kota Cirebon tahun 2024 sebanyak 4068 pasien dalam satu bulan.

D. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut²⁹. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien yang menerima pelayanan pendaftaran di Puskesmas Kejaksan Tahun 2024.

Adapun perhitungan yang digunakan untuk mengambil jumlah sampel dalam kurun waktu 1 bulan tersebut dengan menggunakan rumus *slovin* ((Umar, 2002: 14) dalam Engkus 2019)²⁵ sebagai berikut:

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

$$n = \frac{4.068}{(4.068 \cdot 0,1^2) + 1}$$

$$n = \frac{4.068}{(40,68) + 1}$$

$$n = \frac{4.068}{41,68}$$

$$n = 97,60 \sim 98$$

Keterangan :

N = populasi

n = sampel

d^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Berdasarkan dari perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 98 responden.

E. Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* Dimana sample dipilih diantara populasi yang dikehendaki berdasarkan kriteria yang dianggap baik dan sesuai untuk dijadikan sample penelitian.²⁹ Pada teknik ini, peneliti menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Dengan kriteria sampel sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan standar atau syarat yang harus dipenuhi oleh anggota populasi untuk dapat dipilih sebagai sampel penelitian. Kriteria

ini menentukan karakteristik dan sifat-sifat spesifik yang dibutuhkan untuk memastikan representativitas dan validitas sampel.³⁰ Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

- a. Pasien yang menggunakan layanan pendaftaran di Puskesmas Kejaksan
- b. Pasien berusia 18-60 tahun yang mampu membaca dan mengisi kuesioner secara mandiri
- c. Pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian untuk menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi merupakan standar atau syarat yang menentukan ciri-ciri anggota populasi yang tidak memenuhi syarat untuk dipilih sebagai sampel penelitian.³⁰ Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

- a. Pasien yang hanya datang untuk keperluan non-medis (misalnya administrasi atau konsultasi non-pendaftaran)
- b. Pasien yang mengalami gangguan komunikasi, seperti keterbatasan bahasa atau ketidakmampuan memahami instrumen penelitian
- c. Pasien yang tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian untuk menjadi responden

F. Variable Penelitian

1. Variable Independen

Kualitas pelayanan ini dianalisis berdasarkan 5 dimensi mutu, yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas, peralatan, dan teknologi pendaftaran online.
- b. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.
- d. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi, kesopanan, dan rasa aman yang dirasakan pasien dalam penggunaan layanan.

- e. *Empathy* (Empati): Perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu pasien.

2. Variable Dependen

Kepuasan pasien diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap pengalaman penggunaan layanan, terutama di bagian pendaftaran, yang mencakup kenyamanan, kemudahan, dan efektivitas pelayanan.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
1.	Mutu Pelayanan	Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas, 4: Sangat puas)	Kuesioner dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari pernyataan terkait setiap dimensi mutu pelayanan dengan total 11 pertanyaan	5 Interval	Hasil ukur berupa skor dengan nilai tertinggi 44 dan nilai terendah 11
2.	Reliability (Keandalan)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai secara cepat, tepat, dan memuaskan.	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas,	Kuesioner mutu pelayanan pendaftaran dimensi <i>Reliability</i> dengan 2 pertanyaan	Interval	Hasil ukur berupa skor dengan nilai tertinggi 8 dan nilai terendah 2

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
			4: Sangat puas)			
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	kemampuan para petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas, 4: Sangat puas)	Kuesioner mutu pelayanan pendaftaran dimensi <i>Responsiveness</i> dengan 2 pertanyaan	Interval	Hasil ukur berupa skor dengan nilai tertinggi 8 dan nilai terendah 2
4.	Assurance (Jaminan)	Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk memberikan rasa percaya dan keamanan kepada pasien	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas, 4: Sangat puas)	Kuesioner mutu pelayanan pendaftaran dimensi <i>Assurance</i> dengan 2 pertanyaan	Interval	Hasil ukur berupa skor dengan nilai tertinggi 8 dan nilai terendah 2
5.	Empathy (Empati)	Tingkat perhatian individu dan kesadaran petugas terhadap kebutuhan unik dari setiap pasien.	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas,	Kuesioner mutu pelayanan pendaftaran dimensi <i>Empathy</i> dengan 2 pertanyaan	Interval	Hasil ukur berupa skor dengan nilai tertinggi 8 dan nilai terendah 2

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
			4: Sangat puas)			
6.	Tangibles (Bukti Fisik)	Aspek fisik layanan yang mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas, 4: Sangat puas)	Kuesioner mutu pelayanan pendaftaran dimensi <i>Tangibles</i> dengan 3 pertanyaan	Interval	Hasil ukur berupa skor dengan nilai tertinggi 12 dan nilai terendah 3
7.	Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan.	Skor dengan skala Likert 4 poin (1: Tidak puas, 2: Kurang Puas, 3: Puas, 4: Sangat puas)	Kuesioner Kepuasan Pasien dengan 6 pertanyaan	Interval	Hasil ukur berupa skor dengan Nilai Tertinggi 24 dan Nilai tertendah 6

H. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

a. Pedoman Kuisisioner (Angket)

Pedoman kuisisioner adalah instrumen pengumpulan data yang sistematis, berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab, dengan tujuan mengumpulkan informasi yang akurat dan relevan.²⁹ penelitian ini menggunakan

pedoman kuisisioner dari penelitian milik Rireja Janari Mifa Wangi Tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun”.³¹

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan langsung antara peneliti dan responden untuk mengumpulkan informasi, pendapat, atau pengalaman secara lisan.³⁰ Peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui informasi mengenai alasan dari hasil kuisisioner secara mendalam.

c. Alat tulis kantor

2. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan Data yang dilakukan oleh peneliti berupa data primer yang dikumpulkan dengan cara Kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁹ Penelitian ini menggunakan kuisisioner atau angket sebagai instrument penelitian dengan memberikan pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi dari responden terkait dengan mutu pelayanan dan kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kejaksan.

Skala *Likert* adalah alat pengukuran psikologis yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dalam penggunaannya, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi beberapa indikator yang kemudian dijadikan dasar untuk menyusun berbagai instrument berupa pernyataan atau pertanyaan.²⁹ Untuk setiap kategori diberi nilai persepsi dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Skala	Kategori
1	Tidak Puas (TP)
2	Kurang Puas (KP)
3	Puas (P)
4	Sangat Puas (SP)

I. Pengolahan Data

1. Menyunting Data (*Data Editing*)

Pada penelitian ini, kegiatan pemeriksaan kembali untuk memastikan akurasi, kelengkapan dan konsistensi data yang diperoleh dan dikumpulkan seperti kekonsistenan jawaban kuisisioner, kelengkapan pengisian, dan kesalahan pengisian agar tidak terjadi bias serta meningkatkan kredibilitas penelitian.

2. Mengkode Data (*Data Coding*)

Kegiatan pemberian kode numeric (angka) dilakukan pada setiap lembar kuisisioner yang sudah diisi oleh responden dengan memberikan kode nomor mulai dari 1 hingga sejumlah responden.

Selain itu, untuk mempermudah proses pengolahan data, jawaban yang diperoleh dari hasil penelitian dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu untuk variable mutu pelayanan menggunakan skala dimana jika skala untuk jawaban “Sangat Baik” diberi kode 4, “Baik” diberi kode 3, “Tidak Baik” diberi kode 2, dan “Sangat Tidak Baik” diberi kode 1. Begitupun dengan variable kepuasan pasien untuk jawaban “Sangat Puas” diberi kode 4, “Puas” diberi kode 3, “Tidak Puas” diberi kode 2, dan “Sangat Tidak Puas” diberi kode 1.

3. Memasukkan Data (*Data Entry*)

Kegiatan memasukkan data yang telah dinilai ke dalam master table atau database computer. Pada penelitian ini menggunakan software mengolah data statistic agar dapat dilakukan analisis data. Adapun data

yang dimasukkan berupa data hasil scoring yang sudah dikategorikan sesuai dengan kategori pada masing-masing variable.

4. Membersihkan Data (*Data Cleaning*)

Kegiatan pengecekan ulang data yang telah dientri untuk memastikan tidak terdapat kesalahan pada data, sehingga data siap untuk diolah dan dianalisis. Pengecekan ulang data meliputi ketepatan data yang diinput, pengecekan apakah ada data yang missing atau tidak, serta pengecekan apakah ada data yang tertukar pada tiap variable yang diteliti.

J. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Analisis dimulai dengan mengelompokkan data berdasarkan jenis dan variabel responden, membuat tabulasi berdasarkan variabel dari semua responden, menampilkan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, dan seterusnya.²⁹

Dalam penelitian ini, analisis data dimulai dengan memberikan kuisisioner atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk meminta pendapat mereka. atas pernyataan yang diberikan oleh indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang dikaji. Instrument ini dirancang untuk memenuhi variabel yang diteliti dan dilengkapi dengan instruksi yang jelas tentang cara mengisinya. Selain itu, mereka telah melewati uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, data diproses dengan menggunakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi:

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan prosedur statistik untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk yang digunakan oleh peneliti yaitu sebanyak 98 responden. Hasil uji ditafsirkan berdasarkan nilai signifikansi *p-value* <0,05 menunjukkan distribusi tidak normal.

2. Analisis Univariat

Analisis Univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel secara individual yang diteliti. Variabel yang dianalisis meliputi mutu pelayanan (dengan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta kepuasan pasien. Hasil yang diperoleh dari tahap ini berupa tabel yang berisi data berdistribusi tidak normal. Dimana tabel yang disajikan berupa nilai terendah, nilai tertinggi, mean, dan standar deviasi.

3. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara mutu pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pemilihan uji statistik bergantung pada hasil uji normalitas. Jika data berdistribusi normal, digunakan uji Pearson untuk mengukur korelasi antara kedua variabel. Namun, jika data tidak normal, digunakan uji *Spearman* sebagai alternatif non-parametrik.

Hipotesis yang diuji adalah H_a (ada hubungan signifikan antara kedua variabel). Keputusan diambil berdasarkan nilai p , dengan $p \leq 0,05$ menunjukkan hubungan yang signifikan. Selain itu dilakukan analisis nilai korelasi (r) yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan dimana nilai r berkisar $-1 \leq r \leq 1$. Berikut tabel interpretasi kekuatan nilai korelasi :

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Hubungan sangat kuat
0,60 – 0,799	Hubungan kuat
0,40 – 0,599	Hubungan sedang
0,20 – 0,399	Hubungan rendah/ lemah
0,00 – 0,199	Hubungan sangat rendah/ lemah

Sumber : Sugiyono (2019) Statistik Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta³²

K. Etika Penelitian

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Informed Consent diberikan kepada subjek penelitian sebelum pelaksanaan penelitian. Subjek diberi penjelasan mengenai maksud dan tujuan penelitian. Apabila subjek bersedia berpartisipasi sebagai responden, mereka diminta untuk menandatangani surat persetujuan. Dengan demikian, peneliti terbebas dari tanggung jawab hukum terkait keterlibatan subjek.

2. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian. Data hasil penelitian hanya akan disajikan dalam forum akademik.

L. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada aspek waktu yang tersedia untuk pelaksanaan penelitian. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu yang relatif singkat, sehingga terdapat keterbatasan dalam pengumpulan data yang lebih mendalam dan menyeluruh. Selain itu, keterbatasan waktu juga membatasi pengumpulan data dalam jumlah yang lebih besar, sehingga hasil penelitian mungkin belum sepenuhnya menggambarkan kondisi yang ada secara menyeluruh.

M. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan

Peneliti menyiapkan bahan yang dibutuhkan untuk penelitian serta menyusun penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Melakukan pengumpulan data dengan cara menyebar Kuisisioner/Angket kepada responden pada bagian pendaftaran di Puskesmas Kejaksan.

3. Tahap Akhir Penelitian, yaitu melakukan penyusunan laporan hasil penelitian.

