

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka kerja yang akan membantu peneliti mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Desain penelitian suatu hal yang paling penting bagi seorang peneliti. Desain penelitian yang jelas dapat memastikan bahwa penelitiannya akan menghasilkan sesuatu yang akurat dan berkualitas. Sehingga hasil penelitian tersebut dapat berkontribusi dalam penyelesaian suatu permasalahan yang diangkat oleh seorang peneliti. Desain penelitian harus mencakup penjelasan tentang variabel-variabel penelitian, keterkaitan antar variabel, metode pengumpulan data, dan analisis data. Desain penelitian harus menentukan jenis dan skala pengukuran untuk setiap variabel. Pemilihan desain penelitian yang tepat dan sesuai sangat penting untuk memastikan kualitas dan akurasi hasil penelitian, sehingga dapat memberikan informasi yang andal dan berguna untuk pengambilan keputusan yang strategis dan praktis (Pakpahan *et al.*, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Cross Sectional Study*, di mana data dikumpulkan dalam satu periode waktu tertentu untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) (Umar, 2019). Variabel independen (X) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan sedangkan variabel terikat/dependen (Y) adalah kepuasan pasien.

4.2 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel

4.2.1 Populasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "populasi" merujuk pada jumlah seluruh individu atau penduduk di suatu wilayah tertentu. Istilah ini juga dapat digunakan untuk menggambarkan sekelompok orang, makhluk hidup, atau benda yang memiliki karakteristik serupa dan digunakan sebagai dasar pengambilan sampel. Dalam konteks penelitian, populasi mengacu pada kumpulan yang memenuhi syarat tertentu dan relevan dengan masalah yang sedang diteliti (Roflin *et al.*, 2021).

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang datang dan menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Tajinan, Kabupaten Malang, selama rentang waktu yang ditentukan sebagai periode penelitian, yaitu satu minggu. Pasien-pasien ini merupakan individu yang menggunakan berbagai layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas tersebut. Penentuan populasi ini mencakup seluruh kelompok tanpa membedakan jenis kelamin, usia, atau alasan kunjungan, selama mereka memenuhi kriteria inklusi penelitian dalam periode waktu yang telah ditetapkan.

4.2.2 Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel untuk mewakili populasi dikenal sebagai teknik pengambilan sampel. Sampel yang mewakili populasi merupakan suatu peluang yang menampilkan ciri - ciri populasi yang sama. Untuk menghasilkan sampel yang representatif, metode pengambilan sampel harus mempertimbangkan karakteristik dan distribusi populasi. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang berdasarkan siapa saja yang kebetulan memenuhi kriteria inklusi penelitian dan ditemukan oleh peneliti selama proses pengumpulan data di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang, dengan

memberikan kuesioner kepada orang-orang yang ditemui pada saat itu (Suriani *et al.*, 2023).

4.2.3 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan memiliki ciri -ciri yang berbeda. Sampel dilakukan dengan mengambil bagian kecil dari populasi dan menggunakannya untuk menggambarkan populasi (Amin *et al.*, 2023). Kriteria inklusi dan eksklusi diterapkan pada sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kriteria inklusi adalah ciri-ciri umum yang dimiliki oleh peserta penelitian dan harus diamati secara objektif agar sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria eksklusi merupakan ciri-ciri yang membuat seseorang tidak dapat berpartisipasi dalam penelitian. Misalnya, kondisi kesehatan seseorang, penggunaan obat-obatan, atau faktor lain yang bisa mempengaruhi hasil penelitian.

Kriteria Inklusi:

1. Pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan selama periode penelitian.
2. Bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

Kriteria Eksklusi:

1. Pasien yang tidak bisa mengisi kuesioner karena keadaan kesehatannya dan/atau tidak ada keluarga yang mendampingi.
2. Pasien yang menolak berpartisipasi.

Sampel diambil dari pasien yang kebetulan datang ke Puskesmas Tajinan selama waktu pengumpulan data dan bersedia mengisi kuesioner.

4.3 Variabel Penelitian

4.3.1 Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen, atau variabel bebas, adalah variabel yang memengaruhi atau mengubah kondisi atau nilai variabel lain. Variabel ini sering dianggap sebagai faktor penyebab atau pengaruh dalam sebuah penelitian dan biasanya dilambangkan dengan huruf X (Ulfa, 2021). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan ditetapkan sebagai variabel independen.

4.3.2 Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen, juga dikenal sebagai variabel terikat, adalah variabel yang berubah sebagai hasil langsung dari perubahan variabel lain yang ada. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau hasil dari suatu variabel independen (Ulfa, 2021). Kepuasan pasien adalah variabel dependen dalam penelitian ini.

4.4 Definisi Operasional

Definisi operasional menyiratkan batasan dan metode penilaian variabel yang diteliti. Definisi operasional disusun dalam format matriks yang mencakup variabel penelitian, definisi operasional, alat ukur, hasil pengukuran, serta jenis skala data yang digunakan (nominal, ordinal, interval, dan rasio). Definisi operasional disusun untuk memudahkan dan menjaga konsistensi dalam pengumpulan data, menghindari interpretasi yang bervariasi, serta mengatur cakupan variabel yang diteliti (Ulfa, 2021).

Tabel 4. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Independen Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Tajinan, yang diukur melalui lima dimensi: keandalan (<i>reliability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), bukti fisik (<i>tangibles</i>), empati (<i>empathy</i>), dan daya tanggap (<i>responsiveness</i>).	Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan	Setiap jawaban menggunakan skala likert dengan skor Sangat Setuju : 5 Setuju : 4 Kurang Setuju : 3 Tidak Setuju : 2 Sangat Tidak Setuju : 1 Hasil ukur Kurang Baik : 19-43 Cukup Baik : 44-68 Baik : 69-95	Ordinal
Dependen Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Tajinan, yang diukur melalui perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata pasien.	Kuesioner Kepuasan Pasien	Setiap jawaban menggunakan skala likert dengan skor Sangat Setuju : 5 Setuju : 4 Kurang Setuju : 3 Tidak Setuju : 2 Sangat Tidak Setuju : 1 Hasil ukur Kurang Puas : 19-43 Cukup Puas : 44-68 Puas : 69-95	Ordinal

4.5 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tajinan, yang berada di Kabupaten Malang. Lokasi dipilih karena tujuan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan dari hasil wawancara saat studi pendahuluan dinyatakan bahwa 3 dari 5 pasien mengatakan kurang puas dengan layanan yang diberikan.
- b. Adanya keterbukaan dari pihak puskesmas terhadap penelitian yang akan dilakukan.

4.6 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama periode Juni 2024 hingga Juli 2025. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan pada bulan Januari 2025.

4.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Peneliti dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas dengan bantuan alat/instrumen penelitian yang baik. Data yang terkumpul menggunakan instrumen penelitian yang valid dapat digunakan untuk menjelaskan, menguraikan, atau menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner adalah alat yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau jawaban dari responden terhadap pertanyaan atau pernyataan tertentu. Kuesioner memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara lebih efisien dan sistematis, serta memungkinkan responden memberikan jawaban dengan lebih banyak waktu dan pikiran.

Kuesioner penelitian ini disusun oleh (Vanchapo & Magfiroh, 2022) dalam Bahasa Indonesia yang relevan dengan penelitian yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan. Kuesioner penelitian ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan dan

Kepuasan Pasien. Pada bagian pertama, pernyataan dikategorikan dalam lima dimensi layanan, yaitu *Reliability* (5 pernyataan), *Assurance* (3 pernyataan), *Tangible* (4 pernyataan), *Empathy* (4 pernyataan), dan *Responsiveness* (3 pernyataan).

Bagian kedua, yang mencakup Kepuasan Pasien, memuat 19 pernyataan. Setiap pernyataan memiliki lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Jawaban ini diberi skor dari 5 untuk Sangat Setuju (SS) hingga 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Responden diminta memilih opsi yang paling sesuai dengan pengalaman atau pendapat mereka.

4.8 Prosedur Pengumpulan Data

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus surat izin dan persetujuan dari Kaprodi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Malang. Setelah mendapat izin dari kampus, peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada Kepala Puskesmas Tajinan, Kabupaten Malang sebagai lokasi pengambilan data. Peneliti juga menyelesaikan persyaratan etik dengan mengurus persetujuan etik.

Setelah seluruh perizinan dan persetujuan diperoleh, peneliti mendatangi Puskesmas Tajinan untuk melaksanakan pengambilan data. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta hak dan kewajiban responden. Setelah responden menyatakan kesediaan secara sukarela, peneliti kemudian memberikan kuesioner untuk diisi.

Selama proses pengisian kuesioner, peneliti tetap mendampingi responden guna memberikan penjelasan jika ada bagian yang kurang dimengerti. Setelah seluruh kuesioner selesai diisi, peneliti langsung memeriksa kembali isian tersebut untuk memastikan jawaban lengkap dan jelas, serta menghindari adanya data yang kosong atau tidak valid sebelum dianalisis.

4.9 Analisis Data

4.9.1 Analisis Univariat

Analisis univariat terdiri dari melakukan analisis untuk menilai setiap variabel yang ada. Tujuan dari analisis univariat adalah untuk memberikan penjelasan dan deskripsi dari setiap variabel yang diteliti. Analisis univariat digunakan untuk mengevaluasi distribusi frekuensi variabel independen/bebas (kualitas pelayanan kesehatan) dan dependen/terikat (kepuasan pasien).

4.9.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengkaji hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Dalam pengujian hipotesis korelatif bivariat pada dua kelompok data yang berskala ordinal, metode statistik yang digunakan adalah Korelasi Rank Spearman.

Uji Korelasi Spearman Rank digunakan untuk mengetahui adanya hubungan atau menguji signifikansi hipotesis korelasi apabila variabel-variabel yang dianalisis berskala ordinal. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai p dengan tingkat signifikansi $p (0,05)$. Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan adanya hubungan antara variabel yang diuji. Sebaliknya, jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 4. 2 Pedoman Hasil Uji (Setyawan, 2022)

No	Parameter	Nilai	Interpretasi
1	Kekuatan korelasi	0,0 sampai <0,2 0,2 sampai <0,4 0,4 sampai <0,6 0,6 sampai <0,8 0,8 sampai 1	Sangat lemah Lemah Sedang Kuat Sangat kuat
2	Nilai p	$P < 0,05$ $P > 0,05$	Terdapat korelasi/hubungan yang bermakna antara dua variable yang diuji. Tidak terdapat korelasi/hubungan yang bermakna antara dua variable yang diuji.
3	Arah korelasi	(+) / positif (-) / negatif	Positif = searah Semakin besar/meningkat nilai satu variable, maka semakin besar/meningkat pula nilai variable yang lain dan sebaliknya. Negatif = berlawanan arah Semakin besar nilai pada satu variable, maka nilai variable yang lain akan semakin kecil dan sebaliknya

Tahapan melakukan Uji Korelasi Spearman Rank menggunakan SPSS

1. Memasukkan data ke dalam SPSS
2. Langkah berikutnya dalam proses analisis adalah dengan memilih menu *analyze* → *correlate* → *bivariate*.
3. Masukkan variabel ke dalam kotak variables.
4. Kemudian, pada bagian *correlation coefficients*, beri tanda centang pada opsi Spearman, dan pada bagian *test of significance*, pilih opsi *two-tailed*.

5. Setelah itu, klik ok untuk menyelesaikan proses, lalu periksa hasil atau output yang ditampilkan.

(Setyawan, 2022)

4.10 Etika Penelitian

1. *Non-maleficence*

Etika penelitian ini melarang peneliti untuk melakukan apapun yang membahayakan atau merugikan orang lain yang merupakan etika yang sangat penting dalam penelitian. Etika penelitian ini mencakup berbagai aspek dan bertujuan untuk melindungi hak, keselamatan, dan kesejahteraan subjek penelitian serta masyarakat luas. (Rostiyanti *et al.*, 2023).

2. *Confidentiality*

Semua informasi yang berkaitan dengan keadaan klien dianggap sebagai rahasia klien berdasarkan prinsip kerahasiaan, kecuali klien memberikan izin (Hijriana, 2023).

