

## **BAB V**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **5.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian *cross sectional* dilakukan untuk memperoleh gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya, Kota Depok tahun 2009. Pendekatan *cross sectional* dilakukan untuk mengobservasi variabel-variabel pada waktu yang sama. Subyek yang diamati hanya diobservasi sekali saja.

#### **5.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Sukmajaya, yang terletak di Jalan Arjuna Raya nomor 1, Depok II Tengah, Kecamatan Sukmajaya , Kota Depok. Waktu penelitian dimulai dari tanggal 11 sampai 25 Mei 2009.

#### **5.3 Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan Puskesmas Sukmajaya Kota Depok , kecuali pengunjung rujukan keluar.

#### **5.4 Sampel Penelitian**

##### **a. Unit Analisis**

Unit analisis adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.

b. Besar Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel penelitian, digunakan perhitungan besar sampel untuk penelitian survey estimasi proporsi pada sampel acak sederhana menurut Ariawan (1998), dengan rumus besar sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 1-\alpha/2 \times P \times (1-P) \times N}{[d^2 \times (N-1)] + [Z^2 1-\alpha/2 \times P \times (1-P)]}$$

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Populasi jumlah kunjungan pelayanan kesehatan Puskesmas

Sukmajaya tahun 2008 (85461 orang)

Z = Nilai baku distribusi normal pada  $\alpha$  tertentu

$\alpha$  = Derajat kepercayaan

P = Proporsi pada populasi

d = Derajat akurasi (presisi) yang diinginkan

Pada penelitian ini digunakan derajat kepercayaan 95% ( $Z^2 1-\alpha/2=1,96$ ) dengan presisi mutlak sebesar 10% ( $d=0,1$ ). Karena belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya, maka digunakan nilai proporsi populasi sebesar 50% ( $P=0,5$ ). Populasi adalah jumlah kunjungan rawat jalan Puskesmas Sukmajaya pada tahun 2008 dengan jumlah 85461 kunjungan. Berdasarkan populasi tersebut, perhitungan besar sampel pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 85461}{(0,1^2 \times 85460) + (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)} \\ &= 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh hasil jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini sebanyak 100 orang. Untuk menghindari adanya *drop out*, misalnya ada kuesioner yang tidak lengkap diisi oleh responden, kuisisioner hilang dan sebagainya, maka besar sampel ditambahkan 10% dari total sampel, yaitu menjadi 110 orang responden. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random*). dengan pembagian proporsi sampel untuk masing-masing unit adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1 Distribusi Jumlah Sampel Yang Dibutuhkan Menurut Unit Pelayanan Di Puskesmas Sukmajaya

Unit Pelayanan	Kunjungan/tahun (2008)	Jumlah Sampel
Balai Pengobatan Umum	71934	$71934/85461 \times 110 = 93$
Balai Pengobatan Gigi	8172	$8172/85461 \times 110 = 10$
Pelayanan KIA/KB	5355	$5355/85461 \times 110 = 7$
<b>Jumlah Kunjungan</b>	<b>85461</b>	<b>110</b>

Sumber : Laporan Bulanan Puskesmas Sukmajaya Tahun 2008

### 5.5 Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari penelusuran dokumen di Puskesmas sukmajaya dan bahan pustaka terkait.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah :

- a. Bersedia mengisi kuesioner
- b. Pasien yang pernah berkunjung satu kali atau lebih ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kuratif.
- c. Dewasa, berusia 17 tahun ke atas atau telah menikah, dengan alasan telah mampu memberikan penilaian, sedangkan responden yang berusia di bawah 17 tahun tetap dapat dilakukan dengan diwakili seorang pendamping yang telah berusia lebih dari 17 tahun.

### 5.6 Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data primer adalah berupa kuesioner atau daftar pertanyaan yang menggambarkan karakteristik atau latar belakang responden serta mengenai variabel yang diteliti, yaitu meliputi :

- a. Persepsi pasien terhadap pelayanan dokter

Terdapat 12 pertanyaan yang berhubungan dengan :

- 1) Keramahan
- 2) Kedisiplinan
- 3) Kejelasan informasi

- 4) Kesiediaan mendengarkan keluhan pasien
  - 5) Waktu tunggu
  - 6) Kesabaran
  - 7) Perhatian
  - 8) Kebebasan berbicara
  - 9) Kebebasan bertanya
  - 10) Kerapihan penampilan
  - 11) Kemauan dokter untuk menyapa pasien
  - 12) Penjelasan tentang obat yang diberikan
- b. Persepsi pasien terhadap pelayanan paramedis  
Terdapat 9 pertanyaan yang ditujukan kepada perawat, petugas apotik dan petugas loket, yang berhubungan dengan :
- 1) Keramahan
  - 2) Kedisiplinan/ketepatan waktu
  - 3) Perhatian
- c. Persepsi pasien terhadap fasilitas medis dan non medis  
Terdapat 10 pertanyaan yang berhubungan dengan :
- 1) Ketersediaan alat-alat kedokteran
  - 2) Ketersediaan obat
  - 3) Kelengkapan fasilitas ruang periksa pasien
  - 4) Kenyamanan ruang periksa pasien
  - 5) Kenyamanan ruang tunggu
  - 6) Keamanan lokasi parkir kendaraan
  - 7) Ketersediaan WC atau kamar mandi
  - 8) Ketersediaan alat-alat kebersihan
  - 9) Ketersediaan kotak sampah
  - 10) Ketersediaan kotak saran
- d. Persepsi pasien terhadap lingkungan fisik Puskesmas  
Terdapat 12 pertanyaan yang berhubungan dengan :
- 1) Kondisi bangunan
  - 2) Keamanan bangunan
  - 3) Penataan ruangan

- 4) Penataan ruang tunggu
- 5) Kebersihan halaman
- 6) Kebersihan ruang periksa pasien
- 7) Kebersihan WC/kamar mandi
- 8) Penerangan ruang periksa pasien
- 9) Ketersediaan air bersih
- 10) Kebersihan udara
- 11) Kerapihan pepohonan
- 12) Kerapihan bunga/taman

Sebelum dilakukan pengumpulan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner (instrumen) penelitian, yang selanjutnya akan dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kuesioner bila diperlukan.

### **5.7 Variabel Yang Diukur**

Variabel yang diukur dalam penelitian ini meliputi :

- a. Variabel karakteristik Individu meliputi : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jaminan pelayanan kesehatan.
- b. Variabel persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi : pelayanan dokter, pelayanan paramedis, fasilitas medis dan non medis, dan kondisi lingkungan fisik.

Cara pengukuran variabel adalah sebagai berikut :

- a. Karakteristik responden diukur berdasarkan pengkategorian seperti yang ditetapkan dalam definisi operasional
- b. Variabel persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan terdiri dari 3 kategori penilaian yang terdiri dari 43 pertanyaan. Cara mengukurnya setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut : baik, cukup baik dan kurang baik.

## 5.8 Pengolahan Data

Setelah data yang diharapkan terkumpul, maka dilakukan pengolahan data dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Penyuntingan data (*Data Editing*)  
Data yang diperoleh secara manual perlu dilakukan pemeriksaan ulang terhadap kelengkapan pengisian, konsistensi antara pertanyaan dengan jawaban serta kesalahan pengisian.
- b. Pengkodean data (*Coding Data*)  
Yaitu seluruh jawaban pada kuesioner dikelompokkan per variabel dan diberi kode tertentu.
- c. Pemasukan data (*data entry*) yaitu memasukkan data ke dalam program komputer dengan menggunakan program tertentu untuk analisis univariat.

## 5.9 Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dilakukan analisis untuk mendapatkan gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif univariat meliputi :

- a. Melihat gambaran distribusi pasien berdasarkan karakteristik pasien.
- b. Melihat gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok yang meliputi : Pelayanan dokter, pelayanan paramedis, fasilitas medis dan non medis dan kondisi lingkungan fisik.

Analisis univariat dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

## 5.10 Penyajian Hasil

Data disajikan dalam bentuk tulisan ilmiah yang terdiri dari narasi, bagan dan tabel.