

BAB V

METODOLOGI PENELITIAN

5.1 Rancangan penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu studi kuantitatif yang digunakan untuk memaparkan dengan sistematis sebuah situasi, karakteristik atau peristiwa populasi (Notoadmojo, 1997) dalam hal ini pasien rawat jalan rs Azra terhadap persepsi dilapangan yang langsung dirasakan oleh pasien secara cermat, faktual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti.

Penelitian deskriptif sebagaimana dikatakan Rakhmat (1984) tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif ini ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci, mengidentifikasi masalah, membuat evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

5.2 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Azra yang beralamat di Jl. Padjajaran 219, Bogor. Pelaksanaan pengumpulan data dimulai tanggal 10 s/d 22 November 2008 dan dibantu oleh 2 orang rekan peneliti.

5.3 Populasi dan sampel

Adapun populasi yang menjadi bahan penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan dipoliklinik rs Azra pada tahun 2008.

Berdasarkan data yang diterima dari bagian Rekam Medik bahwa rata-rata kunjungan pasien perbulannya adalah 5000 orang. Maka banyaknya sampel yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampel rumus (Ariawan yang dikutip oleh Rojali, 2001) yaitu:

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

Keterangan :

n = besar sampel

$Z^2_{1-\alpha/2} P (1-P)$ = derajat kepercayaan (1.96) atau 95%

P = perkiraan proporsi 50 % (0,5)

N = besar populasi

D = penyimpangan dalam penelitian 10% (0,1)

Dengan tingkat kepercayaan 95% maka didapatkan sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebesar 189 responden dengan metode pengambilan sampel secara acak dan memperhatikan karakteristik yang telah ditentukan kemudian ditambah 10% untuk menjaga apabila terdapat sampel yang tidak lengkap. Sehingga jumlah pasien yang akan diambil pada penelitian ini sebanyak 210 sampel pasien rawat jalan.

5.4 Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan cara survey langsung ke poliklinik rs Azra guna mencari informasi mengenai pelayanan rawat jalan pada pasien dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner.

5.5 Cara pengumpulan variabel

Cara pengukuran kepuasan pasien adalah setiap jawaban responden akan diberi nilai sebagai berikut:

- Persepsi pasien

Nilai 1 = bila responden memilih jawaban sangat buruk

Nilai 2 = bila responden memilih jawaban buruk

Nilai 3 = bila responden memilih jawaban bagus

Nilai 4 = bila responden memilih jawaban sangat bagus

- Harapan pasien

Nilai 1 = bila responden memilih jawaban sangat tidak penting

Nilai 2 = bila responden memilih jawaban tidak penting

Nilai 3 = bila responden memilih jawaban penting

Nilai 4 = bila responden memilih jawaban sangat penting

5.6 Pengumpulan data

1. Data Primer

Data primer didapatkan dari pasien dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi dengan penuh kejujuran untuk mengetahui harapan dan persepsi pasien akan

kepuasan. Sasarannya adalah pasien yang sudah menggunakan jasa pelayanan poliklinik Azra minimal 2 (dua) kali kunjungan, maksudnya saat peneliti memberikan kuesioner pasien sudah pernah 1 kali menggunakan jasa poliklinik dan saat ketemu dengan peneliti sudah kunjungan yang kedua.

2. Tenaga pengumpul data

Peneliti dalam menyebarkan kuesioner dibantu 2 orang rekan yang sebelumnya telah diberi penjelasan mengenai cara memberikan kuesioner pada pasien agar mendapat hasil yang akurat.

5.7 Pengolahan dan analisa data

Pengolahan data penelitian secara statistik dilakukan dengan menggunakan komputer. Proses pengolahan data penelitian adalah sebagai berikut:

- Editing, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk meneliti tiap kuesioner yang sudah terisi agar data yang telah terkumpul memenuhi kelengkapan jelas serta memenuhi kaidah yang telah ditetapkan.
- Scoring, adalah kegiatan pemberian skor terhadap kuesioner yang telah terisi.
- Koding, adalah pemberian kode terhadap informasi yang telah terkumpul.

Untuk memudahkan analisa data maka dibuat kategori pada variabel persepsi dan harapan dengan kategori tinggi bila nilainya lebih besar atau sama dengan nilai median. Tujuan analisis univariat adalah menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik dari tiap-tiap variabel penelitian. Pada variabel kepuasan pasien dibuat kategori puas

bila nilainya lebih besar atau sama dengan Tki, sedangkan kategori tidak puas bila nilainya dibawah Tki.

Kegiatan analisa menggunakan beberapa teknik yang dapat menunjang yaitu dengan analisa deskriptif agar dapat menggambarkan distribusi frekuensi terhadap variabel-variabel yang diteliti dan dengan menggunakan komputer untuk menganalisa kepuasan pasien dihitung berdasarkan hasil penilaian harapan dan persepsi yang nantinya akan menghasilkan perhitungan tingkat kesesuaian yang merupakan kepuasan pasien.

5.8 Penyajian data

- Untuk penelitian cross sectional akan disajikan dalam bentuk narasi, tabulasi.
- Untuk diagram kartesius dengan formula kartesius akan disajikan dalam bentuk bagan kartesius.