

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *study cross sectional*, dimana hasil penelitian ini untuk mendapatkan gambaran tentang kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan. Desain ini mengukur variabel pada waktu yang sama dengan populasi yang sama pula sehingga dapat mempersingkat waktu. Metode kualitatif dengan wawancara mendalam, dimana hasil penelitian ini untuk melengkapi apa yang dapat dicapai melalui pendekatan kuantitatif. Yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan.

4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama satu bulan, terhitung mulai tanggal 3 sampai 29 November tahun 2008. Lokasi penelitian unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara, Jalan Raya Budi Mulya.

4.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan, baik itu pasien baru atau pun lama. Sampel dalam keadaan baik, bisa baca tulis. Sampelnya

didapatkan dengan cara *Simple survey* dengan random sampling merujuk pada *software* pendukung “*Sample Size Determination in health studies (a Practical Manual)*” oleh S.K Lwanga and S. Lemeshow” yang dikeluarkan oleh WHO (*World Health Organization, Geneva*)

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

$$= \frac{1,96^2 \times 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$= 96 \text{ orang}$$

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{n \times N}{n + N}$$

$$= \frac{96 \times 33.475}{96 + 33.475} = \frac{3.213.600}{33.571}$$

$$= 95,7 \text{ orang} = 96 \text{ orang}$$

Keterangan:

- n = Jumlah responden yang dibutuhkan
- Z = Tingkat kepercayaan statistik 95% (Z=1,96)
- P = Antisipasi proporsi populasi (0,5)
- d = Presisi terhadap penyimpangan (0,1)
- N = Jumlah kunjungan pasien per tahun 2007 (33.475)

Dari hasil perhitungan sebesar 96 sampel, maka jumlah sampel yang mewakili populasi adalah 100 sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara acak kepada pasien yang berkunjung ke unit rawat jalan. Untuk responden yang

diwawancarai sebanyak 20 informan diambil secara acak dari 100 responden yang mengisi kuesioner.

4.4. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, untuk kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan peneliti berdasarkan referensi dari Afrizal (2007) yang telah diuji baik validitas maupun reabilitasnya. Untuk kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam.

4.5 Pengumpulan Data

Data kuantitatif dikumpulkan dengan cara pengisian kuesioner yang telah disusun dan dibagikan oleh peneliti, selain itu peneliti juga mendapatkan data melalui data sekunder berupa studi literatur dan data Puskesmas. Pengambilan data primer ini peneliti lakukan selama 7 hari di unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara terhitung mulai tanggal 10 November sampai 18 November 2008. Pengumpulan data setiap hari berlangsung dari jam 8 sampai dengan jam 13.30 dan berlangsung secara bertahap. Kuesioner yang dibagikan berisi karakteristik responden dan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien unit rawat jalan. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan pertanyaan sebanyak 31 pertanyaan dengan skala 1 sampai 5, 1 berarti tidak penting, bobot 2 berarti kurang penting, bobot 3 berarti penting, bobot 4 berarti cukup penting, bobot 5 berarti sangat penting.

Data kualitatif dikumpulkan berdasarkan hasil wawancara mendalam untuk mengidentifikasi kebutuhan pasien unit rawat jalan dengan pedoman wawancara.

4.6 Pengolahan Data

Pengolahan data kuantitatif meliputi tahap sebagai berikut :

a. *Editing data*

Pada tahap ini meneliti setiap kuesioner yang telah diisi oleh responden, mengenai kelengkapannya sehingga diharapkan data yang didapatkan lengkap, ada kejelasan dan kesesuaian.

b. *Coding*

Pada tahap ini pemberian kode dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden pada tiap pertanyaan kuesioner.

c. *Entry data*

Memasukkan data responden satu per satu dengan mempergunakan SPSS 13,0

d. *Cleaning*

Pada tahap ini melakukan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* apakah ada kesalahan atau tidak.

Data kualitatif diolah setelah data primer terkumpul, dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data primer sebagai data mentah
- b. Kemudian melakukan transkrip hasil wawancara mendalam berdasarkan data mentah
- c. Hasil dari transkrip wawancara mendalam di reduksi dalam bentuk matriks
- d. Kemudian mengelompokkan data yang mempunyai karakter yang sama sesuai dengan pertanyaan dan tujuan penelitian

- e. Melakukan interpretasi terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian
- f. Kemudian pembahasan terhadap kebutuhan pasien dengan melakukan analisis isi yaitu membandingkan antara hasil penelitian dengan teori-teori yang ada pada tinjauan pustaka

4.7 Analisa Data

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan deskriptif univariat, untuk melihat gambaran distribusi karakteristik responden dan kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan yang meliputi : *responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible* dan mengenai karakteristik responden.

Analisis data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara merupakan data primer dan hasil penelusuran studi literatur, kemudian dilihat apakah ada perbedaan atau kesenjangan antara hasil penelitian dengan persyaratan semestinya.

4.8 Penyajian Hasil

Penyajian hasil untuk data kuantitatif dalam bentuk tabel dan diinterpretasikan. Sedangkan hasil data kualitatif dalam bentuk narasi sehingga jelas dideskripsikan tentang analisis kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara Tahun 2008. Selain itu untuk mempertahankan hasil wawancara dan data yang orisinal penulis juga akan menampilkan dalam bentuk tabel dan matriks hasil wawancara.