

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dihitung kemudian dikumpulkan, dan diuji sebagai nilai numerik atau angka (Darma, 2021). Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif korelasi, merupakan salah satu teknik penelitian yang dipakai supaya mengevaluasi hubungan antara dua variabel. Penelitian ini terdapat variabel waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pelayanan dikaji dengan menggunakan pendekatan *Cross-sectional* (Nursalam, 2015). *Cross-sectional* adalah suatu penelitian dimana variabel independen atau faktor penyebab dan variabel dependen atau faktor akibat dikumpulkan pada saat bersamaan. Dalam penelitian *cross-sectional* peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat tertentu yang artinya bahwa tiap subjek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel dilakukan pada saat pemeriksaan atau dihari itu juga. Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan tindak lanjut terhadap pengukuran yang dilakukan. (Adiputra et al., 2021). Dengan demikian tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni.

3.2 Alat Penelitian dan Cara Pengumpulan Data

3.2.1 Alat Penelitian

Instrumen penelitian ialah sarana yang dipakai peneliti untuk mengumpulkan data yang bertujuan untuk memudahkan pengerjaan penelitian yang akan dilakukan dan memberikan hasil temuan yang lebih baik, komprehensif, akurat, serta sistematis sehingga data dapat lebih mudah untuk diperoleh (Arikunto, 2019). Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini ialah instrumen pengukuran waktu tunggu pelayanan dengan lembar observasi dan survei kepuasan dengan menggunakan kuesioner.

3.2.1.1 Lembar Observasi Waktu Tunggu Pelayanan

Lembar observasi digunakan bertujuan untuk mencatat hasil waktu tunggu yang diperoleh dari saat pasien mendaftar di meja pendaftaran hingga mereka dipanggil untuk masuk ke ruang pelayanan pemeriksaan umum yang diukur menggunakan lembar observasi, lembar observasi ini digunakan untuk mencoba menentukan durasi waktu tunggu pelayanan.

3.2.1.2 Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan dari Puskesmas. Kuesioner dalam penelitian ini berisi mengenai penilaian kepuasan pasien terhadap hal yang mungkin dialami pasien saat sedang menunggu pelayanan yang disusun sendiri oleh peneliti dengan melihat indikator kepuasan pasien yang ada. Indikator yang digunakan peneliti adalah dalam kualitas pelayanan yang pertanyaannya melihat dari dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek fisik (*tangible*). Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini berkaitan dengan kepuasan pasien dalam waktu menunggu pelayanan kesehatan di Puskesmas yang terdiri dari 21 item, kuesioner ini menggunakan pertanyaan terbuka dengan menggunakan skala rating 1 sampai 5. Sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Kurang setuju (3), Setuju (4), dan Sangat setuju (5) sehingga memungkinkan responden untuk menjawab sesuai dengan apa yang telah dirasakan olehnya mendekati kenyataan sebenarnya.

3.2.1.3 Uji Validitas

Untuk memperoleh data yang valid dari instrumen penelitian, digunakan uji validitas. Jika instrumen dianggap valid, instrumen tersebut bisa menghitung apa yang perlu diukur (Sugiyono, 2024). Sebelum melakukan penelitian, instrumen penelitian kepuasan pasien harus melewati uji validitas untuk memastikan bahwa alat tersebut mampu mengukur variabel secara akurat. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan korelasi pearson dengan program aplikasi statistik. Uji validitas ini dilakukan pada tanggal 21 Juni 2025 di puskesmas Sidamulya yang mana memiliki karakteristik responden yang sama, dengan

jumlah responden 30 atau $N=30$ pada signifikansi 5% adalah 0,361, sehingga nilai r tabel = 0,361. Jika r hitung $> r$ tabel maka dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas yang telah dilakukan di Puskesmas Sidamulya didapatkan pada kuesioner kepuasan pasien dengan 21 pernyataan yang dinyatakan valid dengan nilai r hitung terendah yaitu 0,398 pada pernyataan nomor 16 dan r hitung tertinggi yaitu 0,838 pada pernyataan nomor 19. Setelah dibandingkan dengan r tabel pada 30 responden dengan taraf signifikan 5% yaitu 0,361 maka r hitung pada 21 pernyataan kepuasan pasien lebih dari 0,361.

3.2.1.4 Reliabilitas

Untuk memastikan bahwa instrumen akan memberikan hasil yang konsisten saat mengukur item yang sama beberapa kali, pengujian reliabilitas digunakan (Sugiyono, 2024). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji reliabilitas pada tanggal 21 Juni 2025 dengan mengumpulkan data dari 30 pasien yang berobat di Puskesmas Sidamulya. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan program aplikasi statistik. Sebelum melakukan penelitian, instrumen penelitian harus diuji dengan uji reliabilitas. Reliabilitas ini mengacu pada persepsi bahwa instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk menilai reliabilitas kuesioner kepuasan pasien dengan nilai α sebesar 0,70. Dikatakan reliabel jika nilai hasil α lebih dari 0,70, dan sebaliknya tidak reliabel jika kurang dari 0,70.

Uji reliabilitas kuesioner kepuasan pasien telah dilakukan di Puskesmas Sidamulya dengan jumlah responden sebanyak 30 responden. Hasil uji reliabilitas lembar kuesioner kepuasan pasien didapatkan nilai koefisien *Alpha Cronbach* yaitu 0,930 yang berarti lebih besar dari 0,70 artinya instrumen tersebut reliabel atau dapat digunakan dan dapat dipercaya sebagai instrumen penelitian.

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.4.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan pertama yang dilakukan peneliti yaitu membuat pedoman kuesioner untuk responden dan cara pengambilan sampel untuk dijadikan responden. Pada tahap persiapan setelah peneliti mengajukan proposal dan melakukan sidang proposal penelitian, dilanjutkan untuk dilakukan pengujian etik terhadap proposal yang sudah disetujui, kemudian mengajukan izin kepada Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bhamada Slawi untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah mendapatkan surat pengantar dari Universitas Bhamada, peneliti mengajukan permohonan izin dan meminta surat pengantar dari DinKes Brebes terlebih dahulu untuk melaksanakan uji validitas dan reliabilitas. Setelah mendapatkan surat pengantar dari DinKes selanjutnya peneliti mengajukan permohonan izin kepada Direktur Puskesmas Sidamulya Brebes untuk melakukan pengambilan data untuk uji validitas dan reliabilitas kepada pasien yang ada di Puskesmas Sidamulya. Setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data untuk uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas dikonsulkan kepada pembimbing utama dan pendamping, setelah disetujui peneliti selanjutnya mengajukan izin kepada Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bhamada Slawi untuk melakukan penelitian. Setelah mendapatkan surat pengantar penelitian dari Universitas Bhamada, peneliti mengajukan permohonan izin dan meminta surat pengantar dari DinKes Brebes terlebih dahulu untuk melaksanakan penelitian. Setelah mendapatkan surat pengantar dari DinKes selanjutnya peneliti mengajukan permohonan izin untuk penelitian yang ditujukan kepada Direktur Puskesmas Jagalempeni Brebes untuk melakukan penelitian kepada pasien yang ada di Puskesmas Jagalempeni.

3.2.4.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan pengambilan data dilakukan selama 3 hari pada hari senin-rabu dengan menggunakan lembar observasi dan kuesioner untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Dalam kegiatan

penelitian ini peneliti dibantu 2 enumerator dari mahasiswa tingkat 4 yang sebelumnya sudah disamakan persepsinya mengenai tujuan penelitian ini. Untuk pembagian tugas enumerator yaitu enumerator satu berjaga di bagian pendaftaran untuk mencatat waktu pendaftaran kemudian saya dan enumerator dua mencatat waktu pasien masuk keruang pemeriksaan dan menghampiri pasien atau calon responden, setelah responden keluar dari ruang pemeriksaan peneliti menghampiri untuk memberikan kuesioner. Pengambilan data waktu tunggu dilakukan dengan mengobservasi dan mencatat waktu ketika pasien melakukan pendaftaran sampai dengan dipanggil untuk masuk ke ruang pelayanan pemeriksaan. Dimana waktu pendaftaran dicatat oleh enumerator 1, kemudian untuk waktu dipanggil atau masuk ruang pelayanan dicatat oleh peneliti dan enumerator 2 yang sekaligus akan memberikan kuesioner. Pengambilan data kepuasan pasien dengan membagikan lembar kuesioner setelah pasien keluar dari ruang pemeriksaan dilakukan dengan cara peneliti mengunjungi responden dan menjelaskan maksud tujuan penelitian kemudian pedoman pengisian kuesioner selanjutnya meminta persetujuan menjadi responden yang dibuktikan dengan tanda tangan dibagian lembar *informed consent*. Setelah responden bersedia selanjutnya mengisi nomor antrean yang di dapat waktu pendaftaran kemudian responden dapat mengisi kuesioner. Kuesioner dapat diisi oleh responden dengan waktu sekitar 15 menit. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 23-25 Juni 2025 pukul 08.00-11.00 WIB di Puskesmas Jagalempeni. Pada hari pertama peneliti mendapatkan data sebanyak 39 responden dimana peneliti mendapatkan 20 responden kemudian enumerator dua mendapatkan 19 responden. Pada hari kedua peneliti mendapatkan data sebanyak 39 responden dimana peneliti mendapatkan data 22 responden dan enumerator dua mendapatkan 17 responden. Di hari ketiga peneliti mendapatkan data sebanyak 18 responden, dimana masing-masing peneliti dan enumerator dua mendapatkan 9 responden.

3.2.4.3 Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini dilakukan pengolahan dan analisis data dari hasil lembar observasi waktu tunggu dan kuesioner kepuasan pasien. Kemudian dihubungkan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2024). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang dan berobat ke Puskesmas Jagalempeni.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2024). Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang datang ke Puskesmas kemudian melakukan pelayanan pemeriksaan umum dan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data dan memenuhi kriteria inklusi (Sugiyono, 2024)

Sampel yang dipakai dalam kajian ini dipilih berdasarkan kriteria inklusi serta eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu pasien yang melakukan pelayanan di pemeriksaan umum, pasien yang dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mereka, dan pasien yang bersedia berpartisipasi menjadi responden. Kemudian menurut kriteria eksklusi, pasien yang tidak menggunakan layanan pemeriksaan umum, pasien yang tidak dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mereka seperti pasien bayi, anak-anak, atau lansia yang sudah rentan, dan pasien yang tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

3.3.3 Besar sampel

Mengingat jumlah populasi di Puskesmas Jagalempeni tidak diketahui secara pasti sehingga peneliti menggunakan rumus Lemeshow agar dapat menghitung ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini ialah rumus Lemeshow:

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

Keterangan :

n= Besar sampel

Z= skor z, pada kepercayaan 95%=1,96

P= maksimal estimasi 0,5

D= alpha (0,1) atau sampling error

Dari rumus di atas maka total sampel yang digunakan peneliti adalah

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

$$n = \frac{38,416 \cdot 0,25}{0.01}$$

$$n = 96,04$$

Didapatkan menggunakan rumus tersebut n yang diperoleh ialah 96,04 atau dibulatkan menjadi 96, dengan demikian peneliti akan menginput data dari 96 orang responden.

3.4 Definisi operasional, variabel penelitian dan skala pengukuran

Tabel 3.1 Variabel, Definisi operasional, Alat ukur, Hasil ukur serta Skala

Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Variabel Independen	Lama menunggu mulai pendaftaran sampai ruang pemeriksaan dokter.	Lembar observasi	Normal : ≤60 menit Tidak normal : >60 menit	Nominal
Variabel Dependen	Perasaan puas atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas	Instrumen kuesioner kepuasan pasien	Puas : skor 77-105	Ordinal

Kepuasan	Kurang
Pasien	puas : skor 49-76
	Tidak puas : skor 21-48

3.5 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Jagalempeni pada tanggal 23-25 bulan Juni 2025 pukul 08.00-11.00 WIB.

3.6 Teknik pengelolaan data dan analisis data

3.6.1 Teknik pengelolaan data

Berikut ini adalah prosedur pemrosesan data:

3.6.1.1 *Editing*

Setelah data terkumpul, peneliti memeriksa kembali lembar kuesioner yang telah diisi responden. Peneliti memeriksa kelengkapan pengisian data beserta jawaban pada lembar kuisisioner. Pemeriksaan dilakukan langsung setelah responden mengumpulkan lembar kuisisioner, kemudian memastikan responden sudah menjawab semua pernyataan kuisisioner yang diberikan peneliti dengan lengkap. Saat penelitian dilakukan ada beberapa responden yang belum melengkapi jawaban pada kuesioner, tetapi peneliti langsung meminta responden untuk melengkapi atau mengisi dengan tepat semuanya.

3.6.1.2 *Coding*

Proses mengubah data tekstual atau huruf menjadi data numerik atau angka dikenal sebagai pengkodean. Untuk memudahkan pengolahan data, peneliti memberikan kode pada setiap variabel. Pada hasil kuesioner, peneliti memberikan kategori pada kepuasan, kode (1) untuk kategori tidak puas, (2) untuk kurang puas, dan (3) untuk kode puas serta kode (1) untuk variabel waktu tunggu tidak normal dan kode (2) waktu tunggu normal.

3.6.1.3 *Skoring* (penilaian)

Pada tahap ini peneliti memberi nilai pada data berdasarkan skor yang telah ditetapkan menggunakan kuesioner responden yang telah diisi. Pada jawaban kuesioner peneliti memberikan skor sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Kurang setuju (3), Setuju (4), dan Sangat setuju (5). Dengan mengelompokkan data pada skala pengukuran, maka dilakukan prosedur pemberian skor. Proses pemberian skor dikatakan tidak normal jika waktu menunggu pelayanan lebih dari 60 menit dan dikatakan normal jika waktu menunggu kurang dari sama dengan 60 menit. Pasien yang memperoleh skor dari 21-48 merasa tidak puas, pasien yang memperoleh skor 49-76 merasa kurang puas, dan pasien yang memperoleh skor lebih dari 77-105 merasa puas.

3.6.1.4 *Tabulating* (Tabulasi)

Data yang diperoleh dari proses penelitian kemudian dimasukan kedalam tabel pada Microsoft excel untuk mempermudah pengetikan ke dalam spss

3.6.1.5 *Entry data*

Selanjutnya proses memasukan data, peneliti memasukan jawaban-jawaban responden yang telah dikumpulkan dan diberi kode kategori untuk dimasukan pada tabel pada excel dan juga aplikasi analisa statistik. Data yang telah dimasukan pada tabel kemudian dihitung frekuensinya. Data dimasukan secara manual oleh peneliti dan dihitung menggunakan pengelolaan komputer.

3.6.1.6 *Cleaning* (pembersihan data)

Memeriksa ulang data yang telah dimasukkan responden sebelumnya untuk melihat apakah ada kesalahan atau tidak pada saat proses entry data. Koreksi ini dilakukan setelah data dari setiap responden telah dimasukkan dan diperiksa ulang untuk menghindari kesalahan pengkodean, ketidaklengkapan, dan masalah lainnya.

3.6.2 Analisa data

3.6.2.1 Analisa Univariat

Analisis univariat dipakai bertujuan agar dapat menggambarkan atau meringkas data guna menghindari penarikan kesimpulan yang dapat digeneralisasi secara umum (Sugiyono, 2024). Analisis univariat memaparkan atau meringkas karakteristik masing-masing variabel yang akan diteliti. Karakteristik masing-masing variabel yang diteliti, yaitu variabel waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien, dideskripsikan atau dijelaskan dengan menggunakan analisis univariat. Karena skala pengukuran nominal dan ordinal penelitian ini merupakan kategori, maka hasil penemuan ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi serta persentase. Berikut ini ialah rumus yang digunakan.

$$X = \frac{n \times 100\%}{N}$$

Keterangan :

X: nominal presentase

n: nominal yang didapat dari tiap kelompok

N: total responden

3.6.2.2 Analisa bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa bivariat dilakukan untuk menganalisis adanya hubungan variabel bebas (Waktu Tunggu Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan pasien). Masing-masing data variabel bebas menggunakan skala nominal dan variabel terikat menggunakan skala ordinal sehingga analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji statistik menggunakan Rumus *Chi-Square* karena apabila dari 2 variabel ada 1 variabel dengan skala nominal dan 1 variabel menggunakan skala ordinal maka dilakukan dengan uji *Chi-Square* dengan taraf signifikasi yang digunakan adalah 95% dengan nilai Alpha 0,05. H0 diterima jika $p\text{ value} > 0,05$ dan H0 ditolak jika $p\text{ value} < 0,05$. Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi *Chi square* untuk mengetahui adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni. Rumus yang digunakan yaitu.

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan :

X^2 : *Chi square*

f_o : Frekuensi yang diobservasi

f_e : Frekuensi yang diharapkan (Sugiyono, 2024)

3.7 Etika Penelitian

Etika dalam penelitian amat sangat penting karena dapat membimbing peneliti untuk mengambil tindakan yang positif, terutama saat mereka melakukan penelitian. Penerapan prinsip etika sangat penting dalam pelayanan keperawatan, karena jika perawat tidak menerapkan etika dengan serius dapat menimbulkan kerugian bagi pasien. Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan berbagai prinsip etika yang berlaku. Dalam penelitian ini akan menggunakan empat prinsip dasar etika penelitian menurut (Sukmawati et al., 2023).

Menghormati atau menghargai subjek (*Respect For Person*). Prinsip dasar etika penelitian yang pertama adalah rasa hormat atau menghormati orang yang mengharuskan peneliti untuk dapat menghargai semua orang yang ikut terlibat dalam kegiatan penelitian yang dilakukan. Peneliti menghargai dan memperlakukan responden secara manusiawi, yang nantinya penelitian ini dilakukan atas kesiapan dan persetujuan responden. Sebagai bukti kesiapan dan kesediaan untuk menjadi responden peneliti memberikan *informed consent* untuk ditanda tangani responden serta peneliti menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian. Peneliti tidak memaksa responden jika responden tidak bersedia.

Prinsip yang kedua adalah memperhitungkan manfaat (*beneficence*) dan kerugian yang ditimbulkan, prinsip ini menekankan bahwasanya kegiatan penelitian dan hasil peneliti harus memberikan manfaat dan meminimalkan kerugian sekecil mungkin. Penelitian ini tidak menimbulkan risiko kerusakan atau membahayakan karena dalam penelitian ini menggunakan lembar kuisioner dan lembar observasi

singkat serta tidak memberikan intervensi apapun kepada responden, peneliti hanya meminta pendapat atau respon dari responden mengenai pelayanan yang ada di puskesmas, khususnya pada pelayanan pemeriksaan umum. Sebelum dilakukan penelitian, peneliti melakukan uji *ethical clearance* dan telah disetujui oleh tim *ethical clearance* dengan No.162/Univ.Bhamada/KEP.EC/VI/2025 untuk menjamin keamanan dalam pelaksanaan penelitian, maka seluruh proses dalam penelitian dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah disetujui.

Prinsip yang terakhir atau keempat adalah keadilan atau *justice*, yang menekankan pentingnya suatu keadilan dan kesepadanan terhadap seluruh aspek penelitian. Penelitian ini menggunakan prinsip keadilan, kejujuran dan keterbukaan. Semua responden diberlakukan sama antara satu sama lain tanpa membedakan seseorang sesuai dengan etik penelitian ini. Peneliti menyampaikan informasi, tujuan maupun manfaat penelitian kepada semua responden secara sama untuk mempertahankan prinsip keterbukaan.