

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan *deskriptif* yaitu suatu penelitian yang fokus pada penyelidikan masalah – masalah yang terdapat dalam masyarakat, serta nilai – nilai yang ada. yang diterapkan dalam masyarakat dan kondisi - kondisi spesifik, termasuk juga mengenai interaksi antar kegiatan, sikap, cara pandang , serta perkembangan - perkembangan yang sedang terjadi dan dampak dari suatu fenomena (Muhajirin, Risnita, 2024 & Nursalam 2020).

Desain yang digunakan oleh peneliti merupakan *Desain cross-sectional* penelitian yang mengumpulkan data dari berbagai subjek dalam satu waktu tertentu dengan pengambilannya data satu kali (Sugiyono 2013).

B. Variabel penelitian

Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Hipertensi Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung

1. Definisi Konseptual Variabel Yang Diteliti

a. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan

Kepuasan pasien didasarkan pada kinerja institusi publik. Kepuasan adalah hasil dari selisih antara apa yang dirasakan dan harapan pasien. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pasien akan merasa tidak puas. Namun, jika kinerja melebihi harapan, pasien akan merasakan puas. dan bahagia, Indikator yang menentukan mutu pelayanan medis adalah pengukuran kepuasan pasien diantaranya Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti nyata (*tangible*) (Sari et al,2024).

b. Definisi Operasional Variabel Yang Diteliti:

Tuliskan definisi operasional sesuai tabel berikut:

Tabel 1.1 Operasional Variabel

Variabe	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Alat Ukur	Skala ukur	Hasil Ukur
Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Hipertensi Terhadap Pelayanan	Respon dari pasien prolanis hipertensi terhadap pelayanan program prolanis hipertensi	Skala likert	Kuesioner	Ordinal	Tidak Puas jika < nilai mean (4,20) Puas jika > nilai mean (4,20)
	Terdapat 5 dimensi pelayanan,yaitu kehandalan (Reliability) kemampuan untuk secara tepat, akurat dan andal memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan pasien hipertensi	Skala liketr	Kuesioner	Ordinal	Tidak andal jika < nilai mean 4,20) Handal jika > nilai mean (4,20)
	Ketanggapan (Responsiveness) Reaksi petugas yang membantu peserta mengatasi kendal yang dihadapi	Skala liketr	Kuesioner	Ordinal	TidakTanggap jika < nilai mean (4,20) Tanggap jika > nilai mean (4,20)
	Bukti fisik (Tangibles) Penyediaan sarana dan prasarana dalam bentuk wujud langsung atau fisik	Skala liketr	Kuesione	Ordinal	Tidak Lengkap jika < nilai mean (4,20) Lengkap jika > nilai mean (4,20)
	Jaminan Assurance) memberikan pelayanan melalui kepercayaan, tanpa membedakan status sosial	Skala liketr	Kuesioner	ordinal	Kurang Baik jika < nilai mean (4,20) Baik jika > nilai mean (4,20)
	Empati (Empathy) perhatian petugas untuk kebutuhan dan keinginan pasien	Skala liketr	Kuesioner	Ordinal	Tidak Empati jika < nilai mean 4,20)

					Empati jika > nilai mean (4,20)
--	--	--	--	--	---------------------------------------

Sumber: Sugiyono (2017)

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai dari tanggal 08 Juni s.d 02 Juli 2025

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi Penelitian:

Populasi pada penelitian ini yaitu pasien prolans hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung sebanyak 113 orang yang aktif sebanyak 77 orang.

2. Sampel Penelitian:

Sampel pada penelitian ini menggunakan total sampling yaitu seluruh populasi yang aktif menjadi sampel penelitian yaitu 77 orang.

Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan.
- b. Bisa membaca

Adapun kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Pasien yang menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian setelah dijelaskan tentang tujuan dan prosedur penelitian.
- b. Peserta program prolans hipertensi yang mengalami sakit atau harus dirawat ketika penelitian sedang berlangsung
- c. Peserta program prolans yang telah meninggal saat melakukan penelitian.

Teknik Sampling:

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan total *sampling* yaitu untuk menentukan sampel dengan menggunakan seluruh anggota dari populasi. Ini biasanya dilakukan ketika populasi berjumlah sedikit, kurang dari 30 individu jadi seluruh populasi menjadi sampel penelitian (Sugiono 2017).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah yang menggunakan alat untuk mendapatkan data atau fakta yang dapat digunakan sebagai landasan dalam sebuah penelitian (Rumina, 2024).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer pada bulan April-Juni tahun 2025. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari partisipan melalui metode observasi atau wawancara (Oktavia & Prayitno.2025).

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner 5 dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sebuah instrumen yang dikembangkan oleh peneliti sebelumnya di dalamnya membahas mengenai Keandalan (*reliability*) terdapat 5 pertanyaan, Ketanggapan (*responsiveness*) terdapat 5 pertanyaan, Jaminan (*assurance*) 3 pertanyaan, Empati (*empathy*) 5 pertanyaan, dan Berwujud (*tangible*) 4 pertanyaan jadi jumlah total sebanyak 22 dengan pertanyaan yang positif menggunakan skala *likert* yang dijawab dengan STS (Sangat Tidak Setuju) TS (Tidak Setuju) KS (Kurang Setuju) S (Setuju) dan ST (Sangat Setuju). Instrumen yang digunakan oleh peneliti merupakan instrumen yang diadopsi dan sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas.yang disebarluaskan secara langsung kepada 77 peserta program prolans hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung. Instrument ini sudah ada dari Palji Alpala Yasrin. Sudah mendapatkan izin.

Adapun teknik pengumpulan data :

1. Pemilihan lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kujangsari yang telah dipilih berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian.

2. Pengajuan izin

Sebelum memulai penelitian, pengajuan izin dilakukan kepada pihak Puskesmas. Surat izin penelitian disampaikan kepada koordinator Puskesmas untuk mendapatkan persetujuan.

3. Persiapan Alat dan Bahan

Menyiapkan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.
Menyiapkan pulpen

4. Pelaksanaan Penelitian

Pada hari pelaksanaan, peneliti datang ke Puskesmas sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Pertemuan dengan koordinator untuk mendapatkan arahan lebih lanjut. Setelah mendapatkan arah, peneliti melakukan sosialisasi kepada prolanis yang berada di Puskesmas. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian dengan jelas dan sederhana, sehingga responden dapat memahami maksud dan tujuan dari kegiatan ini.

5. Pengumpulan data

Setelah menjelaskan, peneliti mulai menyebarkan kuesioner kepada anggota prolanis yang bersedia berpartisipasi. Kuesioner diberikan dalam format yang mudah dipahami dengan instruksi yang jelas untuk setiap pertanyaan.

6. Bantuan pengisian kuesioner

Peneliti menawarkan bantuan kepada responden lanjut usia dalam mengisi kuesioner. Ini penting untuk memastikan bahwa semua pertanyaan terjawab dengan benar dan tidak ada yang terlewat. Peneliti melakukan pendekatan yang ramah dan sabar, membantu lansia untuk memahami setiap pertanyaan, serta memberikan

penjelasan tambahan jika diperlukan.

7. Pengumpulan kuesioner yang telah diisi

Setelah responden selesai mengisi kuesioner, peneliti mengumpulkan kuesioner tersebut dengan cara yang teratur dan sistematis.

8. Penutup penelitian ucapan terima kasih

Setelah pengumpulan data selesai, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Peneliti juga mengapresiasi pihak Puskesmas atas dukungan dan kerjasamanya.

9. Pengolahan data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis sesuai dengan metode yang telah ditentukan dalam rencana penelitian.

10. Pelaporan hasil penelitian

Hasil penelitian ini disusun dalam bentuk laporan skripsi

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Indikator Kepuasan Peserta	Nomor Item	Jumlah Item Pertanyaan
1	Keandalan	1,2,3,4,5	5
2	Ketanggapan	6,7,8,9,10	5
3	Jaminan	11,12,13	3
4	Empati	14,15,16,17,18	5
5	Berwujud	19,20,21,22	4

Sumber : Skala likert menurut (Mawardi 2019)

F. Validitas Dan Reabilitas

a. Uji validitas

Validitas adalah sebuah tes yang memastikan bahwa alat ukur dapat digunakan

dalam penelitian. Validitas Merujuk pada seberapa baik dan tepatnya suatu alat ukur dapat menjalankan tugas pengukurannya (Sugiyono 2005).

Uji validitas telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga penulis tidak melakukan uji validitas kembali dan sudah di validitas oleh Palji Alpala Yasrin nilai R 0,195 didapatkan ($P=0,000$) $<0,05$ berarti seluruh instrumen kuesioner dinyatakan valid (Yasrin et al., 2024).

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran yang menggambarkan seberapa besar suatu instrumen pengukur dapat dianggap valid atau dapat diandalkan. Ini mengungkapkan seberapa konsisten hasil pengukuran tetap sama jika diambil dua kali atau lebih untuk gejala yang serupa, menggunakan instrumen yang sama, Agar hasil pengujian reliabilitas dianggap dapat diandalkan, nilainya harus lebih dari 0,6, sehingga dapat digunakan untuk pengukuran dalam penelitian (Notoatmodjo 2005 & Elfiani, Zulfan Saam, 2022).

Uji reliabilitas telah dilakukan oleh oleh Palji Alpala Yasrin peneliti sebelumnya. Di dapatkan nilai Cronbach alpa (0,948) >0.6 berarti dinyatakan reliable (Yasrin et al., 2024).

G. Pengolahan Data

Menurut (Ishak, 2024) data yang dikumpulkan dilakukan pengolahan data. Dalam pengolahan data terdapat Langkah-langkah diantaranya sebagai berikut:

a. Editing (Pengecekan data)

Setelah itu, data yang dikumpulkan harus diperiksa untuk memastikan bahwa semua jawaban lengkap, relevan, jelas dan konsisten.

b. Pengkodean (*Coding*)

Saat melakukan entri data, pengkodean diterapkan untuk kategorik data

termasuk jenis kelamin untuk laki-laki diberi kode 1 dan untuk perempuan diberi kode 2, usia untuk usia 45-59 di beri kode 1, usia 60-69 diberi kode 2 dan untuk usia >70 diberi kode 3, tingkat pendidikan untuk tidak sekolah diberi kode 1, sd sederajat diberi kode 2, smp sederajat diberi kode 3, Sma sederajat diberi kode 4 dan untuk perguruan tinggi diberi kode 5, dan pekerjaan untuk PNS diberi kode 1, Tni/Polri diberi kode 2, karyawan swasta diberi kode 3, wiraswasta diberi kode 4, tidak bekerja diberi kode 5, irt di beri kode 6, dagang diberi kode 7 dan pensiunan diberi kode 8, yang bertujuan untuk mempercepat serta menyebabkan proses entri dan analisis data.

c. Pemrosesan (*Processing*)

Menggunakan perangkat lunak untuk menginput data dari kuesioner ke dalam sistem komputer.

d. Pembersihan data (*Cleaning*)

Mengulangi pemeriksaan pada data yang telah diinput. Proses ini meliputi identifikasi data yang hilang dengan membuat daftar, memastikan keakuratan data entri melalui variasi atau kode yang digunakan, dan verifikasi konsistensi data dengan membandingkan dua tabel (Ishak, 2024).

H. Teknik Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat ini bertujuan untuk memaparkan karakteristik variabel yang diteliti. Dalam analisis univariat ini, hasil angka data diambil dari nilai rata-rata, median, serta deviasi standar. Tujuan dari analisis univariat ini adalah untuk mengetahui distribusi dan persentase dari setiap variabel. Setelah itu, hasil yang diperoleh dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Variabel yang dianalisis kepuasan pasien dalam pelayanan prolanis yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan

(*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Berwujud (*tangible*). Responden diminta memberikan tanda ceklis pada pertanyaan yang sesuai dengan harapan dan kenyataan (Nursalam, 2020).

Rumus Univariat:

Rata-rata (Mean): Jumlah semua nilai yang dibagi dengan jumlah total pengamatan.

Rumus: $\bar{x} = (\sum xi) / n$ Penjelasan:

\bar{x} : rata-rata,

x_i : nilai individu,

n : jumlah pengamatan.

Median: Nilai tengah dari kumpulan data yang telah diurutkan.

Modus: Nilai yang paling sering muncul dalam kumpulan data.

Rumus deskriptif persentase Hasil:

$$p = \frac{x}{N} x 100\%$$

Keterangan;

P : Persentase

X : Jumlah kejadian pada responden

N : Jumlah seluruh responden

I. Prosedur Penelitian

Bagian ini menjelaskan tahapan dalam melaksanakan penelitian, mulai dari tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, hingga penulisan laporan akhir (Rumina, 2024).

1. Tahap Persiapan

a. Tahap awal dari penelitian adalah menentukan topik dan tempat penelitian

berdasarkan data yang relevan.

- b. Meminta izin studi pendahuluan kepada kepala Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.
- c. Melakukan studi pendahuluan kepada peserta program prolanis hipertensi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.
- d. Peneliti mengajukan judul penelitian sesuai dengan fenomena yaitu tingkat kepuasan pasien prolanis hipertensi terhadap pelayanan di Puskesmas Kujangsari.
- e. Peneliti menyusun proposal penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Peneliti mengajukan izin untuk melakukan pengajuan etik penelitian kepada Komite Etik Universitas 'Aisyiyah Bandung.
- b. Peneliti mengajukan izin penelitian ke Kesbangpol Kota Bandung.
- c. Setelah ke Kesbangpol peneliti meminta surat izin ke Dinkes kota Bandung.
- d. Peneliti meminta izin ke Kepala Puskesmas Kujangsari untuk melakukan penelitian.
- e. Peneliti koordinasi dengan puskesmas dengan koordinator prolanis.
- f. Ketika waktu prolanis peneliti kemudian memperkenalkan diri, menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta memberikan *informed consent* untuk persetujuan penelitian kepada responden.
- g. Peneliti akan membagikan kuesioner dalam bentuk lembaran.

Selanjutnya proses pengisian didampingi oleh peneliti, waktu pengerjaan dilakukan selama 10 menit, dan terakhir pengumpulan dilakukan setelah semua kuesioner terisi.

3. Tahap Akhir

- a. Peneliti melakukan pengumpulan dan analisis menggunakan SPSS.
- b. Melakukan pengolahan data dari responden.
- c. Menyusun hasil laporan dari penelitian tersebut

J. Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan kumpulan norma dan pedoman etis yang telah disetujui bersama, berkaitan dengan interaksi antara peneliti dan partisipan penelitian yang meliputi hal-hal berikut (Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nasional, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2025 dan peneliti telah mendapatkan kaji etik penelitian (ethical clearance) dengan No :1222/KEP. 01/UNISA-BANDUNG/V/2025 yang berisi bahwa peneliti telah melewati prosedur etik penelitian dan layak untuk melaksanakan penelitian untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Hipertensi Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung Jawa Barat 40264, Indonesia. Penelitian ini akan dilakukan penelitian dengan jumlah responden sebanyak 77 peserta prolanis hipertensi:

1. Persetujuan Atau Wewenang (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan adalah izin persetujuan dari responden yang telah mendapatkan arahan, *Informed Consent* diberikan kepada responden yang akan diteliti. Melalui kuesioner, peneliti akan menyampaikan maksud dan tujuan yang akan diteliti serta kemungkinan efek yang mungkin muncul baik selama maupun setelah proses pengumpulan data. Apabila responden setuju untuk terlibat dalam penelitian, responden akan menandatangani surat persetujuan. Sebaliknya, jika responden menolak untuk berpartisipasi, peneliti tidak akan memaksa dan akan menghargai hak mereka.

2. Tidak Merugikan (*Nonmaleficence*)

Peneliti hanya mencantumkan inisial responden dan tidak menuliskan hal pribadi responden karena bertujuan untuk kenyamanan responden.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti akan memastikan privasi responden dan memiliki kewajiban untuk melindungi setiap informasi yang dikumpulkan secara pribadi. Informasi ini dijamin hanya akan digunakan sebagai data untuk penelitian.

4. Keadilan (*Justice*)

Peneliti tidak membeda-bedakan responden tidak memberikan perlakuan khusus kepada responden tertentu, yang mana peneliti harus memperlakukan semua responden dengan sama.

5. Kejujuran (*Veracity*)

Peneliti memberikan informasi yang disampaikan dengan akurat, komprehensif, dan objektif, sehingga responden memahami apa yang disampaikan peneliti.

6. Kemanfaatan

Peneliti berusaha untuk memberikan keuntungan yang diperoleh responden (Handayani, 2018, Nursalam, 2020).