

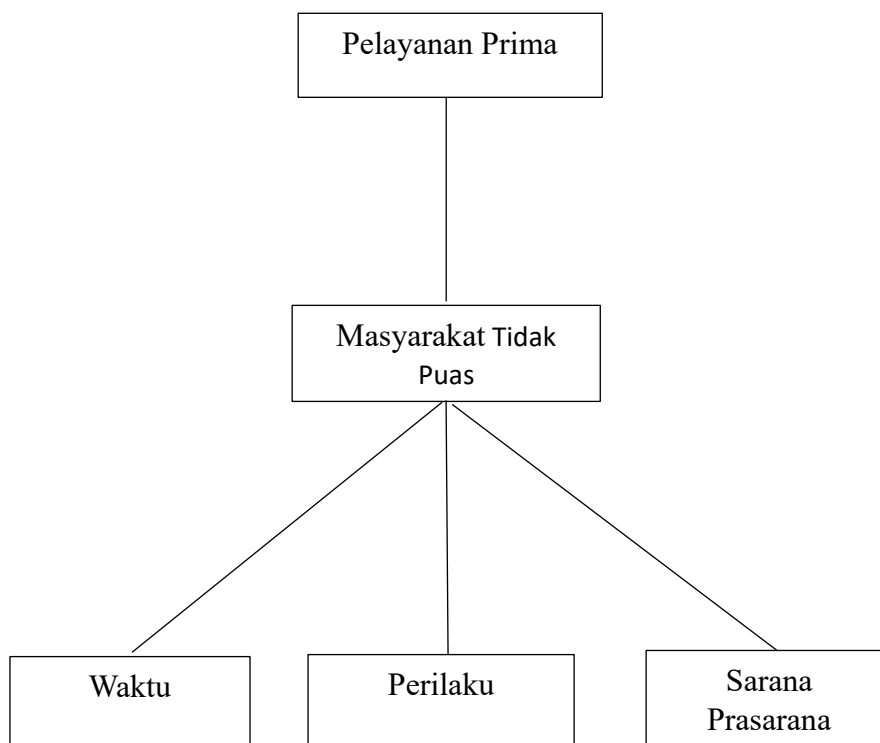
Nama: Citra Nabila

Npm: 2216041142

Kelas: Reg D

Kerangka Berpikir

Menurut *Tree Diagram* di bawah secara garis besarnya kerangka berpikir dapat dijelaskan sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Panjang Bandar Lampung ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas. Dimana pelayanan publik yang prima semakin penting untuk mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh karena hal ini adanya realitas bahwa masyarakat atau dalam hal ini pasien sering mengeluh dan merasa tidak puas atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan.



PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANJANG

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan seperangkat konsep yang berhubungan satu sama lain secara logis dan membentuk sebuah kerangka pemikiran yang berfungsi untuk memahami, menafsirkan dan menjelaskan kenyataan dan/atau masalah yang dihadapi. Pemahaman konsep paradigma tersebut relevan untuk pengembangan penelitian dan ilmu pengetahuan. Paradigma merupakan pandangan dasar mengenai pokok bahasan ilmu. Paradigma mendefinisikan dan membantu menemukan sesuatu yang harus diteliti dan dikaji, pertanyaan yang harus dimunculkan, cara merumuskan pertanyaan, dan aturan-aturan yang harus diikuti dalam menginterpretasikan jawaban. Paradigma adalah bagian dari kesepakatan (consensus) terluas dalam dunia ilmiah yang berfungsi membedakan satu komunitas ilmiah tertentu dengan komunitas lainnya. Paradigma berkaitan dengan pendefinisian, teori, metode, hubungan antara model, serta instrumen yang tercakup di dalamnya.

Salah satu paradigma penelitian yang banyak digunakan adalah paradigma Positivisme yang dikemukakan oleh Auguste Comte. Comte merupakan tokoh yang hidup pada era Revolusi Perancis. Gejolak dan problem sosial yang dialami dari revolusi Perancis memberikan motivasi bagi Comte sebagai seseorang yang berlatar belakang sains dalam hal ini matematika dan fisika untuk menawarkan solusi untuk mengatasi problematika sosial tersebut. Comte bermaksud untuk memperbaiki kualitas sosial dengan berbagai gagasan dan pemikirannya dengan menggunakan pendekatan sains. Gagasan dan pemikirannya tersebut memberikan alternatif dan solusi ilmiah filosofis dengan mengembangkan epistemologi dan metodologi yang tercermin di dalam aliran Positivisme. Dukungan dari para intelektual dan maraknya industrialisasi pada saat itu menyebabkan aliran Positivisme ini berkembang pesat. Positivisme pada dasarnya menganggap kebenaran hanya diperoleh berdasarkan fakta empiris atau fakta indrawi saja. Dengan kata lain

kebenaran hanya diperoleh dari satu faktor saja atau kebenaran bersifat tunggal. Istilah kebenaran menurut Comte dikenal dengan istilah *single truth*.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti. Metode Penelitian Kuantitatif yang digunakan bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel yang diuji melalui hipotesis.

Data yang diuji menggunakan data primer yang diperoleh dari responden menggunakan kuisioner. Dalam penelitian ini akan digambarkan hubungan dan pengaruh dari faktor waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah proses untuk menurunkan konsep konsep penelitian menjadi bagian- bagian supaya mudah dipahami dan dapat diukur. Setiap konsep penelitian perlu dicari definisi operasionalnya yaitu penjabaran konsep ke dalam bagian- bagian/ dimensi yang lebih rinci sehingga dapat diukur. Dalam sebuah konsep terdiri dari indikator atau variable.

Setelah hipotesis untuk konsep/konstruk yang berbeda dikembangkan untuk menguji model konseptual, langkah logis berikutnya adalah mengubahnya menjadi variabel terukur, yang disebut operasionalisasi. Penulis memberikan definisi konseptual untuk masing-masing konstruk, kemudian mengoperasionalkan berbagai konstruk tersebut untuk mengembangkan alat ukur. Beberapa alat pengukuran dikembangkan untuk setiap konsep/faktor karena lebih berguna dari pada alat pengukuran tunggal yang kemudian digunakan untuk membuat kuisioner.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Adapun data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden. Data yang diperoleh merupakan jawaban responden dari pertanyaan

pertanyaan terstruktur yang diberikan oleh peneliti. Pertanyaan atau pernyataan yang disusun dalam sebuah kuesioner diberikan secara langsung kepada responden yaitu pasien puskesmas panjang yang berada di Kota dan Kabupaten Bandar Lampung. Pengumpulan data menggunakan kuesioner angket. Kuesioner kepuasan pasien disusun berpedoman pada skala Likert, dibuat 4 kategori, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan, dan tidak memuaskan.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian bertujuan untuk mencari teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi kepustakaan juga dilakukan untuk membandingkan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya agar tidak terjadi plagiasi.

3.5 Metode Pengujian Data

Uji deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan informasi tentang ciri atau karakteristik variabel-variabel penelitian yang utama. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:208). Statistik deskriptif dalam penelitian ini digambarkan oleh tingkat kepuasan responden.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan transformasi data mentah menjadi suatu bentuk data yang mudah dipahami. Analisis statistika deskriptif memberikan informasi terkait dengan variabel-variabel dalam penelitian. Selain itu analisis statistika deskriptif juga bertujuan menggambarkan karakteristik maupun profil dari responden yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi frekuensi, presentase, rata-rata (mean), jumlah simpangan baku (standard deviation), variansi (variance), nilai minimum dan nilai maksimum serta

kategorisasi variabel. Dalam melakukan kategorisasi variabel digunakan rumus sebagai berikut :

- a. Kategori Tinggi : $X \geq (\mu + 1\sigma)$
- b. Kategori Sedang : $(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$
- c. Kategori Rendah : $X \leq (\mu - 1\sigma)$

Keterangan :

X : Variabel

Mean ideal (μ) : $1/2$ (nilai maksimum + nilai minimum)

Standar deviasi ideal (σ) : $1/6$ (nilai maksimum – nilai minimum)

3.7 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan alat pengumpulan data

Pengumpulan data menggunakan kuisioner mempunyai dampak yang sangat subyektif sehingga kebenaran data tergantung pada kejujuran dari responden. Peneliti belum menemukan standar baku kuisioner sehingga instrument tersebut dibuat berdasarkan pemahaman dan pengalaman dari peneliti sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriana, E., Ratnaningsih, T., & Akbar, A. (2022). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM UPT PUSKESMAS KEDUNDUNG KOTA MOJOKERTO (Doctoral dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat).
- Pebrianti, T., & Porwani, S. (2017). Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 18-25.
- Yuniar, Y., & Handayani, RS (2016). Kepuasan pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Farmasi Indonesia* , 39-48.