

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang dimaksud adalah strategi untuk memperoleh data tentang fenomena sebagaimana yang diinginkan peneliti. (Yudianto et al., 2021). Desain penelitian merupakan petunjuk perencanaan penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Desain penelitian yang digunakan bersifat analitik observasional korelasional (Hubungan/Asosiasi), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelatif antarvariabel yang melibatkan minimal 2 variabel tanpa adanya intervensi atau perlakuan pada sampel. Jenis pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional*, penelitian *Cross Sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu/pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2020), penelitian ini mencoba untuk menganalisis Hubungan Beban Kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo Tahun 2023.

4.2. Populasi, Sampel Dan Sampling

4.2.1. Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap (Masturoh & Anggita, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat dan pasien di 4 Puskesmas yaitu Puskesmas Sukapura sebanyak 23 perawat, Puskesmas Ranugedang sebanyak 17

Perawat, Puskesmas Glagah sebanyak 14 perawat dan Puskesmas Suko sebanyak 7 Perawat sehingga total Populasi Perawat sebanyak 61 Perawat. Sedangkan Total Populasi Pasien ialah seluruh jumlah pasien yang melakukan kunjungan di 4 Puskesmas Yaitu (puskesmas Ranugedang, Puskesmas Suko, Puskesmas Sekarpura dan Puskesmas Glagah dengan rata-rata jumlah Kunjungan pasien masing-masing puskesmas perbulan yaitu Puskesmas Ranugedang = 202 pasien, Puskesmas Suko = 122 pasien, Puskesmas Sekarpura = 136 pasien dan Puskesmas Glagah = 117 pasien.

4.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian atau pecahan dari keseluruhan, atau bagian dari seluruh himpunan, yang dipilih oleh peneliti untuk berpartisipasi dalam penelitian. Sampel terdiri dari elemen-elemen kelompok atau unit analisis yang dipilih dari populasi yang telah ditentukan (Heryana, 2020). Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh perawat di 4 Puskesmas yaitu Puskesmas Sukapura, Puskesmas Ranugedang, Puskesmas Glagah dan Puskesmas Suko sebanyak 61 responden dan sebagian pasien di 4 puskesmas tersebut sebanyak 61 responden. Total sampel pada penelitian sebanyak 122 responden.

Adapun sampel pada penelitian ini diambil dengan memperhatikan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu target yang terjangkau yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2014). Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien yang berusia diatas 21 tahun
 - 2) Pasien yang bersedia diteliti
 - 3) Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik
2. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subyek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab (Notoatmodjo, 2014). Kriteria eksklusi pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Pasien kondisi darurat
- 2) Pasien yang akan dilakukan rujukan ke faskes lanjutan
- 3) Pasien yang tidak kooperatif

4.2.3. Teknik Pengambilan Sampel (*Sampling*)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *multi stage sampling sampling*, untuk sampel perawat menggunakan *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi menjadi sampel pada penelitian (Hardani et al., 2020), sedangkan untuk populasi pasien menggunakan *quota sampling* yaitu sebagai teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.(Donsu, 2016).

4.3. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

4.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain) (Nursalam, 2020). Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain (Harlan & Johan, 2018). Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja

2. Variabel dependen (terikat)

Variabel dependen atau variable terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Surahman, Mochammad Rahmat, 2016). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien

4.3.2. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional pengaruh beban kerja terhadap kepuasan pasien

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Variabel Independen : Beban kerja	Intensitas pekerjaan yang meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, serta tanggung jawab yang harus dipikul. Beban kerja secara kualitatif dilihat dari kesulitan pekerjaan tersebut untuk dikerjakan	Diukur dengan diberikan pertanyaan kepada responden tentang pekerjaan yang dijalani responden	Kuesioner	Ordinal	1. Beban kerja ringan (Sesuai standart) jika skor < 75% 2. Beban kerja berat (tidak sesuai standart) jika skor ≥ 75%
Variabel dependen :	Perasaan senang atau tidak senang	Parameter kepuasan yaitu :	Kuesioner	Ordinal	1. Puas (76-100%)

Kepuasan pasien	dari pasien terhadap pelayanan yang diterima di puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana 			<ol style="list-style-type: none"> 2. Cukup Puas (56-75%) 3. Kurang puas (<56%)
-----------------	---	---	--	--	--

4.4. Prosedur Penelitian

Setelah mendapat izin dari Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto maka langkah yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan permohonan ijin Pada kepala Dinas Kesehatan Probolinggo
2. Setelah memperoleh ijin melakukan peneliti bekerjasama dengan Kepala Puskesmas untuk dapat melaksanakan penelitian di masing-masing puskesmas.

3. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan dan sebelum penelitian dilakukan peneliti mendatangi responden untuk dapat menjelaskan maksud dan tujuan penelitian sehingga responden bersedia diteliti.
4. Setelah responden bersedia, peneliti menjelaskan instrumen kuesioner kepada responden untuk dapat diisi sambil ditunggu oleh peneliti sehingga bila terdapat responden yang kurang paham dapat langsung dijelaskan.
5. Setelah responden selesai peneliti melakukan koreksi data ulang dan tidak ada data yang dikembalikan pada responden karena semua data sudah diisi dengan lengkap.
6. Setelah semua data terkumpul peneliti melakukan proses editing, coding, scoring dan kemudian dianalisa dengan uji spearman rho



4.5. Kerangka Operasional

Adapun kerangka kerja dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Kerangka Operasional

4.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif (Hardani et al., 2020). Kuesioner pada penelitian ini yaitu kuesioner beban kerja yang diadopsi dari Penelitian Puspitasari (2020) yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument dengan hasil uji validitas seluruh item soal sudah diatas nilai

r tabel (0,632) sehingga item soal dinyatakan valid dan nilai cronbach alfa, 0,867 > 0,6 sehingga instrument dikatakan reliabel dan instrument kepuasan pasien diambil dari Kuesioner Kemenpan RB 2017

4.7. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Intalasi 4 Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo yaitu Puskesmas Sekarpura, Puskesmas Glagah, Puskesmas Suko dan Puskesmas Ranugedang dengan waktu penelitian dari 1 Juni sampai dengan 31 Juli 2023.

4.8. Pengolahan dan Analisa Data

Proses pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Editing

Langkah pada penelitian ini peneliti melakukan koreksi hasil pengisian kuesioner dan tidak terdapat kuesioner yang belum terisi sehingga peneliti tidak meminta *responden* dalam melakukan pengisian data ulang.

2. Coding

Coding merupakan kegiatan pemberian kode numerik (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan tabulasi dan analisa data. Pemberian kode sangat penting dan biasanya dalam pemberian kode dibuat juga daftar kode dan artinya dalam satu buku untuk memudahkan kembali melihat lokasi dan arti suatu kode variable (Harlan & Johan, 2018).

3. *Tabulating*

Tabulating merupakan kegiatan menggambarkan jawaban responden dengan cara tertentu (Ahyar et al., 2020). Peneliti melakukan tabulasi dengan memasukkan data kedalam tabel yang telah *dibuat*. Peneliti menggunakan program komputer untuk memudahkan dalam proses tabulasi. Selanjutnya data dihitung untuk mengetahui distribusi frekuensinya. Cara membaca tabel diinterpretasikan menurut Arikunto (2010) dalam (Masturoh and Anggita, 2018) sebagai berikut:

100%	: Seluruhnya
75-99%	: Hampir Seluruhnya
51-74%	: Sebagian Besar
50%	: Setengahnya
25-49%	: Hampir Setengahnya
1-24%	: Sebagian Kecil
0%	: Tidak Satupun

Adapun analisis data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Analisa Univariat

Analisa data univariat dilakukan dengan menghitung skor dari masing-masing variabel. Item pernyataan dari masing-masing variable menggunakan kriteria skala likert sebagai berikut :

1) Perhitungan Beban Kerja Masing-masing Puskesmas Sesuai WISN

Beban kerja masing-masing kategori SDM di tiap unit kerja meliputi :

a. Kegiatan pokok yang dilaksanakan oleh masing-masing kategori SDM.

Kegiatan pokok adalah kumpulan berbagai jenis kegiatan sesuai standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) untuk menghasilkan pelayanan kesehatan/medik yang dilaksanakan oleh SDM kesehatan dengan kompetensi tertentu. Langkah selanjutnya untuk memudahkan dalam menetapkan beban kerja masing-masing kategori SDM, perlu disusun kegiatan pokok serta jenis kegiatan pelayanan, yang berkaitan langsung/tidak langsung dengan pelayanan kesehatan perorangan.

b. Rata-Rata Waktu

Rata-rata waktu adalah suatu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu kegiatan pokok, oleh masing-masing kategori SDM pada tiap unit kerja. Kebutuhan waktu untuk menyelesaikan kegiatan sangat bervariasi dan dipengaruhi standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), sarana dan prasarana medik yang tersedia serta kompetensi SDM. Rata-rata waktu ditetapkan berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama bekerja dan kesepakatan bersama. Agar diperoleh data rata-rata waktu yang cukup akurat dan dapat dijadikan acuan, sebaiknya ditetapkan berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap kegiatan pokok oleh SDM.

c. Standart Beban Kerja

Standar beban kerja adalah volume/kuantitas beban kerja selama 1 tahun per kategori SDM. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun

berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya (waktu rata-rata) dan waktu kerja tersedia yang dimiliki oleh masing-masing kategori SDM. Standar beban kerja dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Standar beban kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia}}{\text{Rata – rata waktu per kegiatan pokok}}$$

2) Penilaian Instrumen Beban Kerja Perawat

Penilaian instrument beban kerja perawat menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Puspitasari (2020) dengan menggunakan skala gutman dengan jawaban ya = 1 dan tidak = 0. Kemudian hasil dihitung dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = skor yang diharapkan

f = skor yang didapat

n = skor maksimal

Kemudian dikategorikan dengan kriteria menurut Puspitasari (2020) sebagai berikut :

- a) Beban kerja ringan (sesuai Standart) jika skor yang didapatkan < 75%
- b) Beban kerja berat (tidak sesuai standart) jika skor yang didapatkan \geq 75%

3) Penilaian Kepuasan Pasien

Penilaian kepuasan pasien didasarkan pada hasil penjumlahan setiap item soal pada lembar kuesioner yang dikategorikan berdasarkan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = skor yang diharapkan

f = skor yang didapat

n = skor maksimal

Kemudian dikategorikan dengan kriteria menurut Astutik (2018)

sebagai berikut :

- c) Puas jika skor 76-100%
- d) Cukup puas jika skor 56-75%
- e) Kurang puas jika skor < 56%

2. Analisa Bivariat

Uji statistik yang digunakan untuk melakukan analisa bivariat adalah menggunakan uji *spearman rho* yang menunjukkan hubungan antara variable beban kerja dan variable kepuasan pasien . Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka H_1 ditolak Ini berarti tidak terdapat hubungan beban kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien
- 2) Jika nilai signifikan \leq 0,05 maka H_1 diterima Ini berarti terdapat hubungan beban kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien

Untuk mengetahui kekuatan korelasi dihitung berdasarkan nilai r hitung dengan kriteria sebagai berikut :

Kategori	Nilai r hitung
0.00 – 0.199	Sangat lemah
0.200 – 0.399	Lemah
0.400 – 0.599	Sedang
0.600 – 0.799	Kuat
0.800 – 1.000	Sangat Kuat

Menurut Sudarno, 2017 tingkat hubungan antar variabel bisa dilihat dari arti R dengan interval nilainya.

- a. Negatif Sempurna dengan interval -1
- b. Negatif Kuat dengan interval $-1 < r < -0,9$
- c. Negatif Moderat dengan interval $-0,9 < r < -0,5$
- d. Negatif Lemah dengan interval $-0,5 < r < 0$
- e. Tidak Berkorelasi dengan interval 0
- f. Positif Lemah dengan nilai interval $0 < r < 0,5$
- g. Positif Moderat dengan interval $0,5 < r < 0,9$
- h. Positif Kuat dengan interval $0,9 < r < 1$
- i. Positif Sempurna dengan interval 1

Arah korelasi terdapat dua macam yaitu

- a. Positif (+) artinya searah, semakin besar nilai 1 variabel maka semakin besar pula nilai variabel lainnya.
- b. Negatif (-) artinya berlawanan, semakin besar nilai 1 variabel maka semakin kecil nilai variabel lainnya.

4.9. Etika Penelitian

Penerapan etik penelitian kesehatan dilakukan melalui tiga prinsip utama menurut (Surahman, Mochammad Rahmat, 2016) yakni :

1. *Beneficence*.

Prinsip ini mengutamakan keselamatan manusia bahwa pada dasarnya di atas segalanya tidak boleh membahayakan subjek penelitian. Prinsip *beneficence* mengandung empat dimensi, yakni:

- 1) Bebas dari bahaya, yaitu peneliti harus berusaha melindungi subjek yang diteliti, terhindar dari bahaya atau ketidak nyamanan fisik dan mental,
 - 2) Bebas dari eksploitasi, keterlibatan peserta dalam penelitian tidak seharusnya merugikan mereka atau memaparkan mereka pada situasi yang mereka tidak disiapkan,
 - 3) Manfaat dari penelitian, manfaat penelitian yang paling penting adalah meningkatnya pengetahuan atau penghalusan pengetahuan yang akan berdampak pada subjek individu, namun lebih penting lagi apabila pengetahuan tersebut dapat mempengaruhi suatu disiplin dan anggota masyarakat, dan
 - 4) Rasio antara risiko dan manfaat, peneliti dan penilai (reviewer) harus menelaah keseimbangan antara manfaat dan risiko dalam penelitian.
2. Menghargai Martabat Manusia
- Menghormati martabat subjek sebagai manusia meliputi :
- 1) Hak untuk *self determination* (menetapkan sendiri). Prinsip *self determination* ini mengandung arti bahwa subjek mempunyai hak untuk memutuskan secara sukarela apakah dia ingin berpartisipasi dalam suatu penelitian, tanpa berisiko untuk dihukum, dipaksa, atau diperlakukan tidak adil.
 - 2) Hak untuk mendapatkan penjelasan lengkap (*full disclosure*). Penjelasan lengkap berarti bahwa peneliti telah secara penuh menjelaskan tentang sifat penelitian, hak subjek untuk menolak berperan serta, tanggung jawab peneliti, serta kemungkinan risiko dan manfaat yang bisa terjadi.

3. Mendapatkan Keadilan

Prinsip ini mengandung hak subjek untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan hak mereka untuk mendapatkan keleluasaan pribadi. Hak mendapatkan perlakuan yang adil berarti subjek mempunyai hak yang sama, sebelum, selama, dan setelah partisipasi mereka dalam penelitian. Perlakuan yang adil mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

- 1) Seleksi subjek yang adil dan tidak diskriminatif,
- 2) Perlakuan yang tidak menghukum bagi mereka yang menolak atau mengundurkan diri dari kesertaannya dalam penelitian, walaupun dia pernah menyetujui untuk berpartisipasi,
- 3) Penghargaan terhadap semua persetujuan yang telah dibuat antara peneliti dan subjek, termasuk prosedur dan pembayaran atau tunjangan yang telah dijanjikan,
- 4) Subjek dapat mengakses penelitian setiap saat diperlukan untuk mengklarifikasi informasi,
- 5) Subjek dapat mengakses bantuan professional yang sesuai apabila terjadi gangguan fisik atau psikologis,
- 6) Mendapatkan penjelasan, jika diperlukan yang tidak diberikan sebelum penelitian dilakukan atau mengklarifikasi isu yang timbul selama penelitian, dan Perlakuan yang penuh rasa hormat selama penelitian.

4.10 Keterbatasan

1. Mengingat keterbatasan biaya dan waktu, pelaksanaan observasi kegiatan perawat secara umum dan hanya dilaksanakan selama tiga hari yaitu dengan

memilih variasi kunjungan puskesmas mulai hari dengan kunjungan tertinggi, sedang, dan juga hari dengan kunjungan terendah.

2. Hasil dari observasi tersebut hanya dapat digunakan untuk memvalidasi waktu kegiatan pelayanan di puskesmas saja. Jika memungkinkan pengamatan dilakukan lebih panjang agar semua komponen beban kerja dapat diobservasi untuk menambah akurasi hasil penghitungan WISNnya.
3. Berdasarkan rancangan penelitian, penggunaan rancangan *crosssectional* pada penelitian ini hanya menggambarkan beban kerja dan kepuasan pasien di puskesmas saja.
4. Variabel beban kerja dengan kepuasan pasien ada variabel antara atau intervening yang tidak diteliti yaitu kinerja perawat, kepuasan petugas dan kualitas pelayanan.

