

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### 1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu untuk menggambarkan tentang kepuasan pasien pelayanan BPJS rawat jalan di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Menurut Notoatmodjo (2010), penelitian deskriptif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Dalam bidang kesehatan masyarakat survei deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau memotret masalah kesehatan serta yang terkait dengan kesehatan sekelompok penduduk atau orang yang tinggal dalam komunitas tertentu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif, yaitu digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menjawab pernyataan penelitian yang telah ditetapkan.

##### 2. Rancangan penelitian

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2010), survei *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, tiap objek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau

variabel objek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua objek penelitian diamati pada waktu yang sama.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Jl. Klaci I, Margoluwih, Seyegan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55561, pada bulan April-Mei 2019.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Kunjungan pasien dewasa di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan pada tanggal 8-13 April 2019 sebanyak 463 populasi.

Berikut ini terkait kriteria inklusi populasi penelitian:

- a. Umur pasien 17-55 tahun.
- b. Pasien adalah Peserta BPJS.
- c. Pasien bisa membaca dan menulis.
- d. Pasien bersedia menjadi responden tanpa ada paksaan.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Perhitungan jumlah sampel menggunakan tabel *Isaac* dan *Michael*, dengan taraf kesalahan sebesar 5% dari populasi yang berjumlah 463 didapatkan sampel berjumlah 171.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*, yaitu di mana peneliti mendapatkan responden secara kebetulan yang digunakan sebagai sampel penelitian. Menurut Notoatmodjo (2010) *accidental sampling* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Sedangkan sampel yang diambil secara *accidental* berarti sampel

diambil dari responden atau kasus yang kebetulan ada di suatu tempat atau keadaan tertentu.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2012). Variabel penelitian ini mencakup variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien dan variabel independen yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek (Nursalam, 2008). Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL  
YOGYAKARTA  
SUDIMAD YANI

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan di TPP Rawat Jalan	Rasa puas/senang pasien terhadap pelayanan yang diterimanya	Kuesioner	1. Kurang puas (13-26) 2. Puas (27-39) 3. Sangat puas (40-52)	Ordinal
2	Umur	Sampai ulang tahun terakhir dan kategori umur menurut Depkes RI Tahun 2009	Kuesioner	1. 17-25 Tahun (Remaja Akhir) 2. 26-35 Tahun (Dewasa Awal) 3. 36-45 Tahun (Dewasa Akhir) 4. 46-55 Tahun (Lansia Awal)	Nominal
3	Pendidikan	Pendidikan Formal	Kuesioner	1. Tidak sekolah/SD 2. SMP/SMA 3. Akademi/Perguruan Tinggi	Ordinal
4	Pekerjaan	Kegiatan yang menghasilkan uang atau barang	Kuesioner	1. PNS/TNI/POLRI 2. Peg. Swasta 3. Buruh 4. Tani 5. Lain-lain 6. Tidak bekerja	Nominal
5	Penghasilan	Jumlah yang diperoleh dibandingkan UMR DIY per bulan Tahun 2019	Kuesioner	1. ≤Rp 1.846.400 2. >Rp 1.846.400	Ordinal

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat pengumpulan data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Notoatmodjo (2012) kuesioner adalah daftar pertanyaan/ Pernyataan yang sudah tersusun dengan baik dan sudah matang, yang bertujuan untuk memperoleh suatu data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah ada menurut penelitian dari Twiki Gifita Agustyan Loviani yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul, Yogyakarta 2016 sebagai acuan dalam pengumpulan data. Instrumen ini terdiri atas 13 pernyataan yang mencakup 5 aspek yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Responden cukup memberikan tanda (v) atau (x) pada kolom yang tersedia. Berikut kisi-kisi kuesioner:

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner**

Aspek	Kuesioner		Jumlah
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
<i>Reliability</i>	4,7,11		3
<i>Assurance</i>	10	5,6,8	4
<i>Tangibles</i>		12,13	2
<i>Emphaty</i>	1,9		2
<i>Responsiveness</i>	2	3	2
<b>Jumlah</b>	7	6	13

### 2. Metode pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara angket. Penelitian dibantu oleh 4 orang mahasiswa rekam medis Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta untuk menyebarkan kuesioner, diawali dengan pengarahan tentang pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pasien yang dijadikan responden adalah pasien yang sedang menunggu pelayanan kesehatan.
- b. Pasien yang dijadikan responden sesuai dengan kriteria inklusi.
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden menandatangani *informed consent*.
- d. Responden mengisi sendiri kuesioner.
- a. Kuesioner yang telah diisi diambil kembali (*editing*).

### **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2012).

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang diadopsi dari penelitian Twiki, tidak dilaksanakan.

### **H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### 1. Teknik pengolahan data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah melalui suatu proses untuk memperoleh ringkasan data (jumlah, rata-rata, persentasi, dan sebagainya) menggunakan cara atau rumus tertentu (Sugiyono, 2011). Pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### a. Edit data (*editing*)

Data yang diperoleh diamati dengan mengoreksi kelengkapan dan kejelasan pengisian kuesioner. Peneliti melakukan *editing* pada kuesioner yang telah diisi dan agar tidak didapatkan kuesioner yang belum diisi atau kesalahan dalam pengisian dan apabila pasien sudah pergi atau

meninggalkan rumah sakit tetapi kuesionernya belum terisi semua maka kuesioner tersebut tidak digunakan dalam penelitian.

b. Pemberian skor (*scoring*)

Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban *Skala Likert*, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1 – 4) di mana setiap jawaban diberi bobot nilai untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*), dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Skor 4 bila jawaban “sangat setuju”
- 2) Skor 3 bila jawaban “setuju”
- 3) Skor 2 bila jawaban “tidak setuju”
- 4) Skor 1 bila jawaban “sangat tidak setuju”

Skor untuk pernyataan yang bersifat *negatif* (*unfavourable*) berlaku sebaliknya.

c. Pemberian kode (*coding*)

Tingkat kepuasan pasien dibagi dalam 3 kategori, sebagai berikut ini :

- 1) Kurang puas dengan skor 13-26. Diberi kode 1
- 2) Puas dengan skor 27-39. Diberi kode 2
- 3) Sangat puas dengan skor 40-52. Diberi kode 3

**Tabel 3.3 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien**

Klasifikasi Skor	Kategori Tingkat Kepuasan Pasien
<b>13-26</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>27-39</b>	<b>Puas</b>
<b>40-52</b>	<b>Sangat Puas</b>

2. Analisis data

Analisis univariat yang dilakukan untuk menganalisis variabel-variabel yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi (Sumantri,

2011). Analisis univariat dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien dan karakteristik pasien yang meliputi umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

### **I. Etika Penelitian**

Menurut Hidayat (2007) etika penelitian meliputi :

1. Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan merupakan lembar penjelasan untuk menjadi responden yang diberikan penjelasan sebelumnya. Jika responden setuju maka responden harus menandatangani, jika tidak bersedia tidak akan dipaksa.

2. Tanpa nama (*Anonimity*)

Untuk menjamin kerahasiaan objek penelitian, maka dalam lembar persetujuan maupun dalam lembar kuesioner tidak mencantumkan nama dan identitas responden. Peneliti hanya mencantumkan inisial nama responden dan umur pada waktu pengambilan data dilakukan.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Semua informasi yang telah terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.

### **J. Pelaksanaan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah**

1. Persiapan Penelitian

Tahap persiapan merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum penelitian, meliputi pengajuan judul, studi pendahuluan, penyusunan proposal, ujian proposal, melakukan revisi proposal.

2. Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian untuk pengambilan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengurusan perizinan.



- b. Meminta kesediaan pasien menjadi responden dan memberikan *informed consent* untuk ditandatangani.
  - c. Pengumpulan data menggunakan kuesioner persepsi pasien terhadap mutu kepuasan pasien.
  - d. Melakukan pengolahan dan analisis data.
  - e. Ujian hasil penelitian dan revisi hasil ujian.
3. Pelaporan.
- Tahap akhir penelitian ini adalah melakukan pelaporan dengan menyerahkan KTI *hardcopy* dan *softcopy* kepada prodi, PPPM, dan perpustakaan.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANIL  
YOGYAKARTA