

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rencana Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian adalah penelitian *deskriptif non analitik* yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Notoatmodjo, 2012). Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014).

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *cross sectional* yaitu subyek penelitian hanya satu kali melakukan pengukuran dilakukan terhadap status, karakteristik atau variabel subyek (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pandak II Bantul.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 23 November 2016 - 14 September 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2014). Populasi penelitian ini adalah semua pasien di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta yang rata-rata pasien rawat jalan peserta BPJS di bulan Januari-Maret 2017 adalah 530 pasien.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subyek peneliti (Notoadmojo, 2012).

Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki peneliti sesuai kriteria inklusi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Notoadmojo, 2012). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS kesehatan yang dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (d)^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi (ditetapkan 10 %)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{530}{1 + 530} = \frac{530}{1 + 530(0,01)^2} = \frac{530}{6,3} = 84,12$$

n = 84,12 dibulatkan menjadi 84 responden.

3. Kriteria sampel

Kriteria sampel ditentukan terlebih dahulu selanjutnya sampel yang sesuai dipilih menjadi sampel. Kriteria yang ditentukan untuk subyek penelitian adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoadmojo, 2012).

Kriteria Inklusi :

- a. Bersedia menjadi responden.

b. Pengguna kartu BPJS.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010). Variabel dalam penelitian hanya ada satu, yaitu kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti (Notoatmodjo, 2012).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi operasional	Skala pengukuran	Penilaian
1.	Kepuasan pasien	<p>Perasaan pasien yang muncul setelah mendapat layanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkan pasien berdasarkan dimensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tangible</i> (bukti fisik) <i>Reliability</i> (kehandalan) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) <i>Assurance</i> (jaminan) <i>Emphaty</i> (perhatian) <p>Kuisisioner menggunakan skala likert</p> <ol style="list-style-type: none"> Pernyataan positif (<i>favorable</i>) <ul style="list-style-type: none"> - Skor 4: Sangat setuju (SS) - Skor 3: Setuju (S) - Skor 2: Tidak Setuju (TS) - Skor 1: Sangat Tidak Setuju (STS) Pernyataan Negative (<i>unfavorable</i>) <ul style="list-style-type: none"> - Skor 4: Sangat Tidak Setuju (STS) - Skor 3: Tidak Setuju (TS) - Skor 2: Setuju (S) - Skor 1: Sangat Setuju (SS) 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> Puas jika skor \geq 63,70 Tidak puas jika skor $<$ 63,70

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat pengumpulan data

Alat atau instrumen adalah alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Alat yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, dimana responden tinggal menjawab jawaban dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Penelitian ini menggunakan pertanyaan positif (*favorable*) dan negative (*unfavorable*), dimana responden memilih jawaban yang sudah disediakan peneliti (Nursalam, 2013). Kuesioner tentang kepuasan pasien berjumlah 22 pernyataan yang terdiri dari pernyataan favorable (positif) dan unfavorable (negative). Kuesioner ini disusun menggunakan skala likert (Nursalam, 2013). Pernyataan favorable menggunakan skor 4 = Sangat Setuju (SP), skor 3 = Setuju (S), skor 2 = Tidak Setuju (TS), skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan unfavorable yaitu skor 1 = Sangat Setuju (SS), skor 2 = Setuju (S), skor 3 = Tidak Setuju (TS), skor 2 = Setuju (S), skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner

Indikator	Favorable (+)	Unfavorable (-)	Jumlah
<i>tangible</i>	1, 4	2, 3, 5	5
<i>reliability</i>	7, 8, 10	6, 9	5
<i>responsiveness</i>	11, 12, 13, 14	15	5
<i>assurance</i>	16, 17, 18	-	3
<i>emphaty</i>	19, 20	21, 22	4
Total	14	8	22

2. Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data Primer adalah data yang langsung memberikan data (responden) kepada pengumpul data (peneliti) (Sugiyono, 2012). Data primer dalam penelitian ini adalah meneliti kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner penelitian yaitu kuesioner kepuasan pasien yang diadopsi dari peneliti dari sebelumnya. Peneliti datang ke Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta untuk menemui responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel dan melakukan pendekatan terhadap responden. Peneliti menjelaskan maksud serta tujuan peneliti, menjelaskan cara mengisi kuesioner pada responden yang berada di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta yang disertai surat persetujuan menjadi responden. Jika disetujui oleh responden, maka responden akan diberi waktu untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden dan mengisi responden. Setelah kuesioner terisi, peneliti mengecek kembali kelengkapan kuesioner. Jika ditemukan ada pertanyaan yang belum terisi, maka saat itu juga peneliti meminta responden untuk melengkapinya. Kemudian, kuesioner yang sudah lengkap terisi dikumpulkan kepada peneliti.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur yang digunakan benar-benar mengukur apa yang benar (Notoatmodjo, 2010). Setelah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur yang digunakan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2010). Instrumen ini tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena telah mengadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cep Kurniawan yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta” tahun 2016. Hasil dari uji

validitas dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit 1 Yogyakarta kepada 20 responden dengan hasil uji menggunakan rumus korelasi *product moment* dari person. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item akan valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan item tidak valid atau gugur. Didapatkan 6 item pernyataan memiliki nilai $< 0,444$ yaitu pada no 4, 11, 14, 17, 22, dan no 25.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan suatu instrumen, pengujian sebanyak 1 kali. Selain itu, instrumen dengan jumlah pertanyaan ganjil menggunakan rumus *alpha cronbach* yang digunakan (Sugiyono, 2014). Kriteria pengujian, jika nilai reliabilitas instrumen (r_{11}) $< 0,6$ maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel (Siregar, 2013). Hasil uji reliabilitas didapatkan nilai 0,933 sehingga dikatakan reliabilitas.

H. Metode Pengolahan dan Analisa Data

1. Metode pengolahan data

Data yang diperoleh dari jawaban kuisisioner dilakukan pengolahan sebagai berikut (Notoatmodjo, 2012):

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Editing dilakukan dengan cara meneliti kembali kelengkapan data diantaranya kelengkapan identitas, kelengkapan isian kuisisioner apakah sudah lengkap, dilakukan di tempat pengumpulan data sehingga apabila ada kekurangan dapat segera dilengkapi. Proses ini dilakukan sebelum peneliti berpisah dengan responden.

b. *Coding*

Coding yaitu memberikan simbol untuk pengolahan data kegiatan. Kegiatan coding untuk mempermudah pada saat analisa data dan juga mempercepat entri data. Pemberian kode dapat dilakukan sebelum atau sesudah

pengumpulan data dilaksanakan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan pernyataan favorable menggunakan skor 4= Sangat Setuju (SS), skor 3= Setuju (S), skor 2= Tidak Setuju (TS), skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan unfavorable menggunakan skor 1= Sangat Setuju (SS), skor 2 = Setuju (S), skor 3= Tidak Setuju (TS), skor 4= Sangat Tidak Setuju (STS). Jenis kelamin dibagi skor 1= laki-laki, 2=perempuan. Jenis pendidikan dibagi skor 1=SD, 2=SMP, 3=SMA, 4=D3, 5=S1, 6=lain-lain. Jenis pekerjaan dibagi skor 1=pegawai negeri, 2=pegawai swasta, 3=pelajar, 4=wiraswasta, 5=mahasiswa, 6=lain-lain.

c. *Entri*

Entri data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau data base komputer. Data yang sudah dikumpulkan melalui kuisisioner kemudian di entri yaitu jawaban-jawaban dari masing-masing responden dimasukan kedalam *software* menggunakan komputerisasi.

d. *Scoring*

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi scoring sesuai dengan kategori puas $\geq 63,70$ dan tidak puas $< 63,70$. Hasil scoring data dijumlahkan sehingga setiap indikator dicari nilai skor rata-rata sesuai dengan pernyataan dari setiap masing-masing item. Dimana nilai rata-rata *Tangible*=2,85, *Reliability*=2,75, *Responsiveness*= 3,19, *Assurance*= 2,85, *Emphaty*=2,33 .

e. *Tabulating*

Pada tahap ini merupakan proses pembuatan tabel untuk data dari masing-masing variabel penelitian dan dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian membuat tabel distribusi frekuensi seperti jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan dan pembayaran agar dapat tersusun rapih, mudah dibaca dan dianalisis.

f. *Cleaning*

Cleaning yaitu kegiatan pengecekan ulang data-data yang sudah dientry untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan.

2. Analisis Data

Penelitian ini kuisisioner telah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban dari pertanyaan. Analisa data yang dilakukan dengan cara analisa *univariat* dengan menggunakan tabel distribusi yang disusun berdasarkan dari kuisisioner, dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah seluruh observasi

I. Etika Penelitian

Masalah etika penelitian merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan, masalah etika yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut (Hidayat, 2009),

1. *Informed consent*

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dimulai. Tujuan dari *informed consent* adalah agar subjek penelitian mengerti maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya. *Informed consent* yang digunakan dalam

penelitian ini adalah persetujuan antara peneliti dengan responden yaitu bapak/ibu pengguna kartu BPJS yang sedang di rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Masalah etika merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan nama responden pada lembar alat ukur, dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian. Hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

J. Pelaksanaan Penelitian

Jalannya penelitian ini melalui beberapa tahapan pelaksanaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Persiapan penelitian

Pada tahap ini disiapkan semua prosedur yang akan dilakukan untuk melaksanakan penelitian yaitu dari mulai penyusunan proposal sampai revisi proposal. Tahap - tahap meliputi:

- a. Menentukan masalah penelitian dengan melakukan studi pustaka melalui penelitian dari buku, jurnal makalah dan internet.
- b. Pengajuan judul penelitian.
- c. Konsultasi dengan pembimbing mengenai judul penelitian dan menentukan langkah-langkah dalam penyusunan proposal.
- d. Mengurus surat izin untuk melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta yang diawali dengan surat izin penelitian dari Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang berlanjut ke Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, kemudian ke Kesatuan Bangsa Yogyakarta, Dinas Kesehatan Yogyakarta serta Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

- e. Mengadakan studi pendahuluan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.
 - f. Menyusun proposal penelitian.
 - g. Bimbingan proposal dan melakukan revisi/perbaikan.
 - h. Menyiapkan proposal penelitian.
 - i. Melakukan perbaikan/revisi sesuai saran saat ujian proposal.
 - j. Mengurus surat izin melakukan penelitian di PPPM.
 - k. Setelah surat jadi dari PPPM, surat disebar ke Kantor Bupati Bantul, Kantor Kesatuan Bangsa Bantul, Kantor Dinas Kesehatan Bantul, serta ke Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.
2. Pelaksanaan penelitian.
- a. Sebelum dilakukan pengumpulan data, peneliti dibantu oleh satu orang asisten penelitian yang terdiri satu orang mahasiswa semester delapan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
 - b. Memilih responden dan menyiapkan *informed consent* untuk responden.
 - c. Bertemu dengan responden yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 84 responden. Dalam menentukan responden yang diteliti, peneliti memilih sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditentukan peneliti. Peneliti bertemu dengan responden dan menanyakan apakah responden tersebut menggunakan kartu BPJS atau tidak. Jika responden menjawab “iya, saya menggunakan kartu BPJS” berarti responden tersebut siap dijadikan peneliti sebagai respondennya.
 - d. Setelah itu jika responden setuju, responden harus menandatangani *informed consent* dan memulai proses penelitian. Sebaliknya jika tidak setuju, maka peneliti harus mencari responden lainnya yang sesuai dengan kriteria.
 - e. Responden yang setuju menjadi sampel penelitian akan dilakukan proses pengambilan data antara lain: responden akan mengisi kuesioner penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan dengan didampingi oleh peneliti selama 15 menit.

- f. Kuisioner yang sudah terisi dicek kelengkapan isi datanya, apabila masih ada yang kurang responden diminta untuk melengkapi jawaban yang kurang sebelum berpisah dengan responden. Setelah data didapatkan, selanjutnya dikumpulkan dan dianalisis.
 - g. Setelah mendapatkan data, peneliti memilah dan memeriksa kembali data yang telah diperoleh.
 - h. Setelah itu peneliti melakukan bimbingan dengan pembimbing I dan pembimbing II di kampus Stikes Achmad Yani Yogyakarta.
3. Tahap penyusunan

Penyusunan laporan penelitian merupakan tahap akhir dari penelitian. Tahap akhir penelitian yang dilakukan yaitu:

- a. Melakukan analisis hasil penelitian
- b. Menuliskan hasil uji statistik dan pembahasan ke dalam laporan skripsi
- c. Menyusun kesimpulan dan saran
- d. Melakukan bimbingan dengan pembimbing I dan pembimbing II setelah bimbingan melakukan revisi/perbaikan.
- e. Mengajukan surat permohonan ijin menyelenggarakan ujian hasil
- f. Melakukan ujian hasil dan memperbaiki laporan skripsi
- g. Mengajukan laporan skripsi ke pembimbing I, pembimbing II, dan penguji. Kemudian setelah disetujui, melengkapi lampiran, dan melakukan penjilidan.