

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian dekriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Dantes (2015) metode deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu dengan apa adanya. Menurut Sugiyono (2015) metode kuantitatif adalah sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektifitas, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut juga metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai IPTEK baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di tempat pendaftaran rawat jalan. Rancangan penelitian menggunakan studi *cross sectional* adalah yang pendekatan sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya (Notoatmodjo, 2010).

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

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang beralamat di Jalan. Jend. Sudirman NO. 124, Bantul, Kecamatan. Bantul, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

##### 2. Waktu Penelitian

Bulan Mei – Juli 2017

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

##### 1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS pada hari tersebut.

## 2. Sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2015) Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut. Pengambilan sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Pasien BPJS pada bulan maret berjumlah 8238 pasien. Cara menghitung sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin (Noor, 2012)

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota Populasi

E = Error level pada penelitian ini yaitu 5%

Perhitungan sampel yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{8238}{1+(8238 \times 0,05^2)} \\ &= \frac{8238}{1+20,595} \\ &= \frac{8238}{21,595} \\ &= 381 \text{ pasien} \end{aligned}$$

Kriteria responden penelitian dalam hal ini pasien peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Responden yang bisa baca dan tulis
2. Responden yang datang ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul
3. Responden peserta BPJS Kesehatan.

#### D. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) Variabel Penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independen sering di sebut variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan BPJS.
2. Variabel Dependen sering disebut variabel terikat, Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

#### E. Definisi Operasional dan Skala Penelitian

Definisi operasional yaitu uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012). Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Hidayat, 2014). Skala yang dilakukan untuk penelitian ini yaitu *likert*. Skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Berdasarkan teori tersebut jumlah kelas intervalnya adalah 5 (lima). Berdasarkan perhitungan diperoleh panjang kelas interval 0,800. Berikut hasil perhitungannya.

Batas maksimum	= 5
Batas minimum	= 1
Klasifikasi	= 5
Range	= 5-1 = 4
Interval	= 4/5 = 0,800

Berikut ketentuan tentang skor penilaian tingkat kepuasan pasien berdasarkan kategori jawaban untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien.

Sangat puas	= rentang nilai 4,201 s.d 5000
Puas	= rentang nilai 3,401 s.d 4,200
Cukup puas	= rentang nilai 2,601 s.d 3,400
Tidak Puas	= rentang nilai 1,801 s.d 2,600
Sangat tidak puas	= rentang nilai 1000 s.d 1,800

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur
1.	Mutu pelayanan Pendaftaran rawat jalan BPJS	Pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan.	Kuesioner dan skala <i>likert</i>
2.	Kepuasan pasien	Tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan.	Kuesioner dan skala <i>likert</i>
3.	5 Dimensi pelayanan	<i>Reliability</i> (keandalan) <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap) <i>Empathy</i> (kepedulian) <i>Tangible</i> (Bukti fisik) <i>Assurance</i> (Jaminan)	Kuesioner dan skala <i>likert</i>
4.	Waktu tunggu	Waktu tunggu adalah waktu untuk penyediaan berkas rekam medis	Obsevasi, <i>cheklist</i> , perhitungan

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner dan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden (dalam hal angket) dan *interviewe* (dalam hal wawancara) tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu (Notoatmodjo.2010). Kuesioner

akan digunakan pada pengumpulan data. Kuesioner ini untuk petugas rekam medis di pendaftaran rawat jalan.

Kuesioner merupakan cara teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur, skala likert digunakan untuk menyatakan tingkat kepuasan pasien.

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2010) Observasi adalah peneliti mendatangi dan mengamati obyek yang akan diteliti sehingga peneliti memperoleh beberapa informasi dan data yang dibutuhkan.

b. Survey

Merupakan penelitian yang mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau *interview* supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Metode pengumpulan data yaitu tujuan utama dari penelitian untuk mendapatkan data yang diinginkan. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang sudah dipersiapkan. Responden diberi penjelasan tentang cara mengisi kuesioner dan selanjutnya memberikan *informed consent* yang diikuti penyerahan kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang sudah tersedia (Azwar, 2009). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari kepustakaan, data hasil kegiatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, dan karya tulis ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## 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). Dalam penelitian ini kuesioner telah dilakukan uji validitas dalam penelitian Sondari (2015). Validitas ini menyangkut akurasi instrumen untuk mengetahui apakah kuesioner yang peneliti susun tersebut mampu mengukur apa yang hendak peneliti ukur. Maka perlu diuji dengan uji kolerasi antara skor (nilai-nilai) tiap item (pertanyaan) dan skors total total kuesioner tersebut. Teknik yang digunakan untuk uji validitas dalam penelitian ini adalah teknik *Product Moment* dengan bantuan SPSS for windows. Instrumen dikatakan valid jika nilai  $>r_{\text{tabel}}$ . Rumus *Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien Kolerasi

$\sum X$  : Jumlah skor item

$\sum Y$  : Skor total seluruh pertanyaan

$N$  : Jumlah responden uji coba

### 2. Uji Reabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reabilitas suatu kuesioner digunakan rumus koefisien reliabilitas alfa cronbach. Menurut Suharsimi (2013) instrumen dinyatakan reliabel apabila  $\alpha > 0,60$ . Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian Sondari (2015) didapatkan nilai croabach's alpha tingkat kepuasan sebesar 0,877. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga kuesioner dikatakan reliable.

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan

Menurut Notoadmojo (2010), pengolahan data mempunyai beberapa tahap, yaitu:

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

Penyuntingan atau *editing* adalah upaya untuk memeriksa kembali kelengkapan dan kejelasan pengukuran yang telah dilakukan, diantaranya data karakteristik responden, dan kelengkapan semua data penelitian

#### b. Pengkodean (*coding*)

Pengkodean merupakan tindakan pemberian kode angka pada data yang terdiri atas beberapa kategori. Berikut angka yang digunakan untuk coding dalam penelitian ini:

1. Sangat Tidak setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral/ cukup
4. Setuju
5. Sangat Setuju

#### c. Entri data

Entri data adalah kegiatan memasukan data yang berkode ke dalam sistem komputerisasi.

#### d. Tabulasi (*tabulating*)

Tabulasi merupakan kegiatan memasukan data-data yang di peroleh.

#### e. Pembersih data (*cleaning*)

Pembersih data merupakan kegiatan membersihkan data yang sudah tidak dipakai, setelah semua data hasil penelitian dimasukkan ke dalam program.

## 2. Analisis Data

### a) Analisa Univariat

Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Univariat yaitu data yang diperoleh dari hasil pengumpulan dapat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Data yang didapat dari pengisian kuesioner kemudian dianalisa secara deskriptif dengan menghitung jumlah dan presentase dari setiap variabel yang ada. Analisis Univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel. Untuk analisis data nya menggunakan software statistika, untuk uji nya dengan analisis univariat. Pada umumnya dalam analisis univariat hanya menghasilkan ditribusi frekuensi data dan persentase dari setiap variabel (Notoatmojo, 2010).

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

Keterangan :

P= Presentase

f= Frekuensi

n =Jumlah responden

## I. Etika Penelitian

### 1. *Informed concent*

Peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud lain dan tujuan penelitian, jika informan setuju, maka peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani, dan memberikan kuesioner.

### 2. Sukarela

Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan peneliti kepada calon informan atau sampel yang akan diteliti.

### 3. Kerahasiaan

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah

lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh penelitian, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset (Hidayat,2014)

## **J. Pelaksanaan Penelitian**

### **1. Persiapan Penelitian**

Tahap ini dilakukan untuk mempersiapkan jalannya proses penelitian. Persiapan penelitian yang dilakukan adalah:

- a. Menentukan masalah penelitian yang didapatkan melalui buku dan jurnal.
- b. Mengajukan jurnal penelitian.
- c. Mengkonsultasikan dengan pembimbing mengenai judul dan langkah-langkah dalam penyusunan proposal.
- d. Mengurus surat izin untuk studi pendahuluan.
- e. Mengurus studi pendahuluan ke Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
- f. Menyusun proposal dengan pembimbing dan melakukan perbaikan yang sudah diperiksa oleh pembimbing.
- g. Melakukan ujian proposal penelitian.
- h. Melakukan perbaikan proposal penelitian sesuai dengan saran yang diberikan oleh penguji dan pembimbing ujian.
- i. Mengurus surat izin penelitian dari STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta ke Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

### **2. Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei–Juli 2017 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Peneliti mengumpulkan data dengan langkah–langkah sebagai berikut :

- a. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada responden, responden bersedia maka akan diberikan *informed consent*.
- b. Peneliti memberikan lembar data yang berisi informasi responden dan kuesioner kepuasan pasien BPJS.

- c. Setelah lembar kuesioner telah terisi semua peneliti mengambilnya kembali.
  - d. Setelah pengambilan data selesai, peneliti memeberikan souvenir kepda responden sebagai tanda terimakasih.
  - e. Tahap pengolahan data dilakukan meliputi *editing*, *coding*, *entri data*, *tabulating* dan *cleaning*.
3. Penyusunan Laporan Penelitian

Tahap selanjutnya peneliti akan melakukan penyelesaian dan penyusunan laporan hasil penelitian, revisi laporan sesuai dengan koreksi pembimbing untuk mempersiapkan seminar hasil.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU  
YOGYAKARTA