

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Ilmiah

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu untuk menganalisis tentang kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Rancangan penelitian ini menggunakan *Cross Sectional* yaitu pengumpulan data pada satu titik waktu tertentu yang artinya setiap objek penelitian di observasi hanya sekali saja.

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu bagian pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta yang beralamat di Jl. Pringgokusuman No 30, Rw 04, Kelurahan Pringgokusuman, Kec. Gedongtengen Kota Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada bulan April hingga Juli 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah keseluruhan atau suatu kelompok yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kualitas yang ditetapkan oleh peneliti, menjadi pusat perhatian dan menjadi sumber dari data penelitian kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien pengguna BPJS saat datang berobat di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta, rata-rata pasien berkunjung di bulan Maret 2023 berjumlah 2.697 pasien BPJS.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik dari populasi. Contoh dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan/pendampingan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Sampel yaitu berupa manusia, *Accidental Sampling* adalah nama teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, sering dikenal dengan random sampling. Hal ini dilakukan dengan merekrut responden atau sampel yang benar-benar hadir atau kebetulan ada.

Dalam penelitian ini populasi dari objek sebanyak 2.697 pasien BPJS dibulan Maret 2023 dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

Besar sampel menggunakan rumus Slovin di bawah ini:

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi = 5%

Diketahui: N = 2.697 pasien

d = 0,05

$$n = \frac{2.697}{1+2.697(0,05)^2}$$

$$n = \frac{2.697}{53.94}$$

n = 50 Pasien.

Kriteria inklusi dalam sampel penelitian yaitu:

- a. Pasien BPJS rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dengan usia 17-50 Tahun.
- b. Pasien kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik.
- c. Pasien bersedia menjadi reponden tanpa paksaan.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien umum rawat jalan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.
- b. Keluarga yang mendampingi pasien saat berobat.

D. Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam beberapa bentuk, yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan mendapatkan informasi tentang kesimpulan yang ditarik (Sugiyono, 2017). Variabel penelitian ini yaitu kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi sebagai panduan komprehensif tentang apa yang harus dipahami dan bagaimana mengenai variabel atau strategi tertentu untuk membuat penilaian tentang apa yang benar (Notoatmodjo, 2018).

Menurut Sugiyono (2020), skala *Likert* yaitu digunakan untuk menilai pengetahuan persepsi, dan consensus individu atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan kriteria berikut :

1. Sangat Puas dinilai 5
2. Puas dinilai 4
3. Cukup Puas dinilai 3
4. Tidak Puas dinilai 2
5. Sangat Tidak Puas dinilai 1

Definisi operasional yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
1.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan	Kuesioner	Ordinal
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	Kuesioner	Ordinal
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan dari pelayanan dan kemampuan petugas dalam bekerja	Kuesioner	Ordinal
4.	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas bersifat tulus dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Kuesioner	Ordinal
5.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Petugas yang berpenampilan rapi dan ruang tunggu pendaftaran beserta tempat yang bersih dan nyaman.	Kuesioner	Ordinal

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat pengumpulan data

Perangkat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden agar mendapatkan jawaban. Jika pengguna mengetahui terminology/ variabel yang akan digunakan dalam pekerjaan mereka, mereka akan tahu bahwa teknik kuesioner adalah metode atau teknik untuk pengumpulan data yang akurat (Sugiyono, 2017). Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu kuesioner dan alat tulis kertas,

bolpoint kemudian responden atau pasien cukup memberikan tanda (√) pada kolom kuesioner yang tersedia.

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dikenal sebagai metode angket, yang memerlukan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden atau memberi mereka instruksi eksplisit agar dapat dijawab. Penelitian ini diawali dengan pengarahan pengumpulan data.

Kegiatan pendataan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pasien yang menunggu di pendaftaran digunakan sebagai responden.
- b. Pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi.
- c. Pasien yang setuju menjadi responden dan menandatangani formulir persetujuan.
- d. Responden/pasien mengisi kuesioner sendiri.
- e. Kuesioner yang sudah diisi diambil kembali.

G. Validitas dan Reabilitas

Indeks uji validitas adalah menunjukkan alat ukur yang benar-benar mengukur apa yang diukur. Untuk memahami apa arti setiap pernyataan nilai korelasi, seseorang harus melihat tabel nilai (Notoatmodjo, 2018).

Uji reabilitas menurut Ghozali (2018) dalam Ardista (2021), ketika seseorang menanggapi pertanyaan dengan cara yang konsisten atau mantap dari satu hari ke hari berikutnya, apapun yang menunjukkan jenis kuesioner tertentu dapat dipercaya. Uji reabilitas dilakukan untuk meningkatkan stabilitas dan konsistensi tindakan rahang responden sehubungan dengan ukuran apapun yang telah diabaikan demi alat berbentuk kuesioner. Jika studi yang dapat dilakukan pada lain waktu hasilnya akan tetap sama. Dalam penelitian ini untuk uji validitas dan reliabilitas menggunakan kuesioner adopsi dari penelitian Pratama Manika dengan hasil uji validitas ± 30 responden dengan nilai 0,684 hasil uji validitas didapatkan 13 pernyataan valid, untuk hasil uji reliabilitas dari

penelitian Pratama Manika didapatkan hasil 0,735 kuesioner reliabel dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

D. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Notoatmodjo (2010) langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut:

- a. *Editing*, informasi yang diterima diverifikasi dengan mengoreksi kelengkapan dan kejelasan pengisian dari kuesioner yang diisi sedemikian rupa dan jika masih terdapat kuesioner yang tidak lengkap atau kesalahan pengisian dan apabila pasien sudah keluar dari Puskesmas tetapi kuesioner tidak diisi secara lengkap maka kuesioner tersebut tidak akan digunakan dalam penelitian.
- b. *Coding*, yaitu dengan cara mengklasifikasikan jawaban dari responden. Proses ini dilakukan agar mudah dalam menganalisis data.
- c. *Data Entry*, yaitu memberikan nilai pada jawaban kuesioner berupa angka. Dalam penelitian ini pengukuran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi dengan ketentuan skor sebagai berikut:
 - 1) Sangat puas dengan skor 5
 - 2) Puas skor dengan 4
 - 3) Cukup puas dengan skor 3
 - 4) Kurang puas dengan skor 2
 - 5) Tidak puas dengan skor 1
- d. *Tabulating*, adalah proses menarik data dari tulang rahang yang telah dibersihkan dan diformat sebelum dikumpulkan kemudian disajikan dalam format tabel. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari masing-masing indikator pertanyaan individu.

2. Analisis Data

Pada analisis univariat menurut Saryono (2011), data dari hasil pengumpulan data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, garis ten, atau grafik. Tujuan menganalisis hanya satu variabel adalah untuk menggambarkan karakteristik semua variabel lainnya. Biasanya, analisis ini hanya mencakup distribusi frekuensi dan presentasi masing-masing variabel Notoatmodjo, (2010). Analisis univariat dalam penelitian ini adalah dengan mencari presentase dari karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan, dan jenis kelamin sesuai dengan tujuan penelitian.

E. Etika Penelitian

Etika penelitian penulisan akademi berfokus pada prinsip etika yang diterapkan pada penelitian (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa tahap yaitu:

1. Persetujuan (*Informed consent*)

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

2. Tanpa nama (*privacy*)

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

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Semua informasi yang telah terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya dan memberikan informasi yang sebenarnya dan jujur.

F. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan Penelitian

Tahap persiapan sebelum memulai penelitian yaitu:

- a. Pengajuan judul
- b. Mengurus surat izin studi pendahuluan
- c. Mengurus surat permohonan izin studi pendahuluan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.
- d. Studi pendahuluan, Menyusun proposal, proses penyusunan BAB I, II, III
- e. Ujian proposal
- f. Melakukan revisi proposal.

2. Pelaksanaan Penelitian

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

- a. Setelah revisi proposal penelitian disetujui oleh penguji dan pembimbing, peneliti mengurus *Ethical Clearance*
- b. Peneliti mengajukan *Ethical Clearance* ke bagian Fakultas Kesehatan Program Studi Rekam medis dan Informasi Kesehatan.
- c. Peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Fakultas Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- d. Peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian ke Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta (Dinkes), untuk izin penelitian di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.
- e. Setelah mendapatkan surat izin permohonan penelitian dari Dinas Kesehatan kota, selanjutnya peneliti menyerahkan surat izin penelitian dengan pihak Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.
- f. Berkoordinasi dengan pihak Puskesmas dan Dokter penanggungjawab untuk waktu pengambilan data pada responden.
- g. Peneliti melakukan pengambilan data pada tanggal 21 Juni 2023 sampai dengan 24 Juni 2023 dan menjelaskan tujuan peneliti serta memberikan kuesioner kepada responden yang bersedia.

Kemudian peneliti menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner sesuai dengan petunjuk dan responden dapat menandatangani lembar persetujuan. Responden mengisi seluruh pertanyaan kuesioner, setelah selesai lembar kuesioner dikembalikan kepada peneliti.

3. Penyusunan laporan

Dalam mempersiapkan hasil seminar akhir karya tulis ilmiah, peneliti menyusun dan melengkapi karya ilmiah, termasuk revisi dan koreksi yang disetujui oleh pembimbing.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA