

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, atau penelitian yang dipakai buat mendefinisikan sesuatu kejadian dalam situasi adil (Notoatmodjo, 2018). Rancangan dalam penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk melakukan observasi terhadap topik penelitian untuk mendapatkan gambaran sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Penelitian ini berfokus pada gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gamping 1 Jl. Delingsari, Ambarketawang, Gamping, Patukan, Ambarketawang, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55294.

2. Lokasi Penelitian Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juli 2023.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi diartikan sebagai suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan sifat dan atribut karakteristik tertentu yang ditentukan oleh penelitian yang akan dipelajari. Bisa disimpulkan bahwa populasi tidak cuma orang, namun benda alam yang lainnya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini menggunakan seluruh pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping 1.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017), ukuran dan karakteristik populasi membentuk bagian dari sample. Dengan mempertimbangkan syarat

inclusion dan exclusion, metode sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Responden yang dipilih dalam metode ini adalah mereka yang tersedia atau siap untuk digunakan sebagai sampel penelitian.

Pengambilan sampel adalah pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping 1 yang berjumlah 100 pasien. Untuk menghitung sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = anggota sampel N = anggota populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

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

$$= \frac{100}{1 + 100 (0.01)^2}$$

$$= 50 \text{ responden}$$

Kriteria inklusi dalam sampel penelitian yaitu pasien BPJS yang berumur 17 tahun ke atas. Kriteria eksklusi dalam sampel penelitian yaitu:

- a. Pasien yang tidak memungkinkan untuk dijadikan responden karena penyakit yang diderita
- b. Pasien yang tidak kompeten seperti anak-anak, mengidap penyakit jiwa atau depresi dan pasien yang tidak sadarkan diri
- c. Pasien yang memiliki keterbatasan dalam komunikasi

D. Variabel Penelitian

Atribut, nilai, atau sifat seseorang, objek, atau aktivitas merupakan variabel penelitian jika peneliti menentukan variasi tertentu dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel tunggal yaitu tentang gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.

E. Definisi Operasional

Variabel-variabel yang akan dievaluasi secara operasional di lapangan ditentukan oleh definisi operasional. Definisi operasional berguna untuk pengembangan sekaligus sebagai pedoman pengukuran atau pengamat terhadap variabel yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala	Skor
<i>Reliability</i> (Keandalan)	kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan, meliputi: 1. Jam pelayanan kesehatan tepat waktu 2. Pelayanan cepat 3. Cepat memberikan informasi kepada pasien 4. Keterampilan tenaga kesehatan	Kuisisioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1

<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan penyampaian informasi yang jelas, meliputi: 1. Tanggap terhadap keluhan pasien 2. Menjalinkan komunikasi intens dengan pasien 3. Kesiapan melayani pasien 4. Cepat merespon pasien	Kuisisioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Aspek pengetahuan, kesopanan, santunan, dan memberikan rasa aman kepada pasien, meliputi: 1. Menjaga kerahasiaan data pasien 2. Merasa aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan 3. Puskesmas memiliki citra positif 4. Mampu memberikan kepercayaan	Kuisisioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Kepedulian dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual, meliputi: 1. Kemudahan memperoleh informasi 2. Memberikan perhatian	Kuisisioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1

	secara individu			
	3. Kepekaan memperhatikan saran dan kritik			
	4. Memberikan pelayanan tanpa membedakan status			
<i>Tangibles</i>	Kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal	Kuisisioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
	1. Ruang tunggu yang nyaman			
	2. Tersedia kotak saran dan kritik			
	3. Alat medis tersedia dan disajikan dengan baik			
	4. Penampilan tenaga kesehatan yang profesional			

F. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner, kertas alat tulis, dan bolpoin sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner menurut Sugiyono (2016) adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan (Siregar, 2017) dijadikan sumber utama kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data..

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Cara pengambilan data primer yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dan bekerjasama dengan petugas puskesmas terutama bagian pendaftaran untuk membantu jalannya penelitian.

G. Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas merupakan representasi dari keakuratan informasi. Validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali (Azwar, 2022). Dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas menggunakan kuesioner secara keseluruhan diadaptasi dari penelitian Nurul Riani Siregar tahun 2017, Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Medan Selatan, dengan uji validitas yang nilai r tabel pada signifikansi 0,05 adalah 0,444 dan n (jumlah data) = 20 soal dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Sedangkan rumus alpha digunakan untuk melakukan uji ketergantungan. Uji signifikan dijalankan pada ambang batas 0,05. Jika nilai alpha lebih tinggi dari batas r tabel (0,444),

maka instrumen dianggap dapat diandalkan atau konsisten.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. *Editing*

Keakuratan, kejelasan, dan kesesuaian tanggapan yang diberikan responden terhadap survei diperiksa oleh peneliti dengan menggunakan penyuntingan data (*Editing*).

b. Pemberi skor (*Scoring*)

Menurut Notoatmodjo (2018) ketentuan skor penilaian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada kategori jawaban.

SP = Sangat puas = skor 5 = 81-100%

P = Puas = skor 4 = 61-80%

CP = Cukup puas = skor 3 = 41-60%

TP = Tidak puas = skor 2 = 21-40%

STP = Sangat Tidak Puas = skor 1 = 0-20%

c. *Coding*

Semua kuesioner direvisi, dinilai, dan diberi kode, mengubah data huruf-kalimat menjadi data numerik atau kuesioner.

d. *Data Entry*

Data adalah respon dari setiap responden yang ditempatkan ke dalam program komputer atau perangkat lunak sebagai kode. Aplikasi SPSS merupakan salah satu yang sering digunakan untuk input data dalam penelitian.

2. Analisis Data

Analisis data yaitu untuk mendeskripsikan, menghubungkan suatu data penelitian (Notoatmodjo, 2018). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariat yang digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan presentase. Hal ini dilakukan responden untuk membuat mereka merasa nyaman, mendapatkan kepercayaan mereka, dan menjaga kerahasiaan.

Rumus Presentase:

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

Keterangan:

P = hasil presentase

F = frekuensi hasil pencapaian

N = total seluruh observasi

I. Etika Penelitian

Menurut (Notoatmodjo, 2018) kode etik yang digunakan dalam penelitian merupakan pedoman etik yang digunakan setiap kegiatan penelitian yang melibatkan dirinya, orang yang diteliti, dan masyarakat yang menerima dampak dari hasil penelitian tersebut.

1. Sukarela

Penelitian ini bersifat sukarela, dan responden tidak akan mengalami unsur paksaan.

2. *Informed Consent*

Dengan menyerahkan formulir persetujuan, responden dan peneliti dapat mencapai kesepakatan persetujuan berdasarkan informasi. Sebelum penelitian dilakukan, *informed consent* diberikan dengan menandatangani formulir persetujuan untuk berpartisipasi sebagai responden. Apabila tergugat bersedia maka harus menandatangani formulir persetujuan, apabila tergugat tidak bersedia maka harus menghormati hak pasien. Tujuan dari *informed consent* adalah agar responden memahami maksud dan tujuan penelitian.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Hanya data spesifik yang akan dirilis mengenai temuan penelitian untuk menjaga anonimitas informasi yang telah dikumpulkan.

4. *Anoninitas* (tanpa nama)

Penelitian dengan menuliskan kode pada lembar pengumpul data atau

temuan penelitian yang akan diberikan, dan tidak mencantumkan atau menghilangkan nama responden pada lembar alat ukur.

J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Persiapan Penelitian

Tahap persiapan adalah kegiatan yang dilakukan sebelum dilaksanakan penelitian yang meliputi:

- a. Mengajukan jurnal atau judul penelitian.
- b. Berkonsultasi dengan pembimbing mengenai judul yang dipilih serta langkah-langkah untuk menyusun proposal.
- c. Mengurus surat izin studi pendahuluan..
- d. Mengurus studi pendahuluan ke dinas kesehatan kabupaten Sleman
- e. Penyusun proposal dari BAB I, BAB I, dan BAB III.
- f. Mengikuti ujian proposal.
- g. Melakukan perbaikan proposal sesuai saran yang diberikan oleh penguji dan pembimbingan

2. Pelaksanaan Penelitian

- a. Mengurus surat izin penelitian dari admin prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- b. Setelah responden menyatakan kesediaannya untuk memberikan izin, peneliti memaparkan tujuan penelitian kepada responden. Peneliti memberikan lembar kuesioner kepada responden untuk diisi.
- c. Setelah kuesioner telah terisi, peneliti mengambil kembali kuesionernya.
- d. Pengambilan data selesai, peneliti memberikan bingkisan ke responden sebagai tanda terima kasih karena telah membantu dalam mengisi kuesioner.

3. Penyusunan Laporan

Tahap akhir dari penelitian ini adalah penyusunan laporan dari hasil kuesioner yang telah terkumpul. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian ini. Kemudian

setelah penelitian dijabarkan dalam pembahasan maka dapat disimpulkan dan memberikan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA