

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang dilakukan untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan obyektif (Notoatmodjo, 2018).

Metode penelitian kuantitatif Sugiyono (2016), merupakan metode kuantitatif metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode positivis berlandaskan pada filsafat positivisme sebagai metode ilmiah atau ilmiah telah memenuhi kaidah ilmiah yaitu kongkrit atau empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis yang disebut metode kuantitatif, data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, untuk mengetahui tentang analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini .

2. Rancangan Penelitian

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat (Notoatmodjo, 2018). Rancangan *cross sectional* merupakan dinamika kolerasi dengan cara pendekatan observasi pengumpulan data. tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Penelitian *cross sectional* sering disebut penelitian transversal dan digunakan dalam penelitian epidemiologi.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, untuk mengetahui tentang analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini .

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman yang beralamatkan di Jalan Solo Km. 13.2, Tirtomartani, Kalasan, Kringinan, Tirtomartani, Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55571.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 16 bulan April-Juni 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Wilayah generalisasi yang terdiri obyek/subyek mempunyai kualitas karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini untuk seluruh pasien BPJS PBI dan Non PBI tri wulan pertama bulan januari-maret 2019 berjumlah 300 pasien, setiap bulannya rata-rata berjumlah 100 pasien.

2. Sampel

Bagian dari jumlah dan karakteristik dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Pengambilan sampel adalah pasien rawat jalan BPJS PBI dan Non PBI di Rumah Sakit Panti Rini. Pasien BPJS pada bulan januari sampai maret berjumlah 300 pasien, rata-rata setiap bulannya berjumlah 100 pasien. Menghitung sampel ini menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan :

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N = Jumlah elemen/ anggota Populasi

e = Error level pada penelitian 5%

Perhitungan sampel yaitu :

$$n = \frac{100}{1 + 100 \times 5\%^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 \times 5\%^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0,25}$$

$$n = 80 \text{ Pasien}$$

D. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga informasi tentang hal tersebut, dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Variabel pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di tempat pendaftaran pasien.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk mengukur variabel pengumpulan data itu konsisten antara responden yang satu dengan yang lain (Notoadmodjo, 2012). Definisi operasional sangat penting diperlukan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data variabel konsisten. Berdasarkan hasil teori jumlah kelas intervalnya 5 (lima). Perhitungan diperoleh Panjang kelas interval 0,8.

Berikut hasil perhitungannya :

Batas maksimum = 4

Batas minimum = 1

$$\begin{aligned} \text{Klasifikasi I} &= 4 \\ \text{Range} &= 4 - 1 = 3 \\ \text{Interval} &= 3 / 4 = 0,75 \text{ dibulatkan jadi } 1 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Sangat puas} &= \text{nilai } 4 \\ \text{Puas} &= \text{nilai } 3 \\ \text{Kurang puas} &= \text{nilai } 2 \\ \text{Tidak puas} &= \text{nilai } 1 \end{aligned}$$

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alatukur	Skala
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan	Kuesioner	Ordinal
2	<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	Tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan	Kuesioner	Ordinal
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan berupa kesembuhan dari pelayanan rawat jalan dan kemampuan dokter, perawat petugas lainnya dalam bekerja	Kuesioner	Ordinal
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Petugas Rekam medis, perawat, dokter dan lainnya yang bersikap ramah dalam melayani	Kuesioner	Ordinal
5	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Petugas Rekam medis, dokter, perawat, lainnya yang berpenampilan rapi dan ruang tunggu pendaftaran beserta poli yang bersih nyaman	Kuesioner	Ordinal

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat pengumpulan data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan langkah yang paling strategis untuk penelitian, tujuan utama penelitian untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2016). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi pertanyaan langsung atau tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner berisi pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, matang, dimana yang mana bisa diharapkan responden (Sugiyono, 2016). Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini kuesioner dan alat tulis kertas, bolpoint.

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner

No	Dimensi	Favourable	Unfavourable	Jumlah
1	<i>Responsiveness</i>	7	3	2
2	<i>Reliability</i>	11	8	2
3	<i>Assurance</i>	4,9	6	3
4	<i>Emphaty</i>	10	5	2
5	<i>Tangibles</i>	1,2	12,13	4
Total		7	6	13

Hasil penelitian kisi-kisi kuesioner (Audina Septiyaningtyas, 2018)

2. Metode Pengumpulan data

Data Primer merupakan tujuan utama dari penelitian untuk mendapatkan data. Dalam metode pengumpulan data ini menggunakan data primer, data primer data yang diperoleh langsung dari responden (Sugiyono, 2016).

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur oleh peneliti (Notoatmodjo, 2015). Hasil uji ± 30

responden dengan nilai 0,684, hasil dari uji validitas didapatkan 13 dengan pernyataan valid.

2. Reliabilitas

Merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan (Notoatmodjo, 2015). Didapatkan hasil 0,735 kuesioner reliabel dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Beberapa langkah untuk mengolah data diantaranya (Notoatmodjo, 2015) :

a. Edit (editing)

Peneliti melakukan editing kuesioner yang telah diisi oleh subyek penelitian agar tidak didapatkan kelengkapan kuesioner dalam pengisian.

b. Pemberi Skor (scoring)

Memberi skor kuesioner diisi objek penelitian. Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi menggunakan skala likert untuk menjawab dalam berbagai tindakan (1-4).

Skor untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*) :

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1)Sangat Setuju | = Skor 4 |
| 2)Setuju | = Skor 3 |
| 3)Tidak Setuju | = Skor 2 |
| 4)Sangat Tidak Setuju | = Skor 1 |

c. Skor jawaban untuk pernyataan yang bersifat negative (*unfavourable*):

- | | |
|------------------------|----------|
| 1) Sangat Tidak Setuju | = Skor 4 |
| 2) Tidak Setuju | = Skor 3 |
| 3) Setuju | = Skor 2 |
| 4) Sangat Setuju | = Skor 1 |

Klasifikasi nilai dan kategori variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan masing-masing dimensi :

Tabel 3. 3 Klasifikasi Nilai dan Kategori

Klafikasi Nilai	Kategori Tingkat Kepuasan
22 – 38	Tidak Puas
39 – 55	Kurang Puas
56 – 72	Cukup Puas
73 – 88	Sangat Puas

d. Coding

Semua kuesioner diedit dan diskoring, dilakukakan pengkodean atau *coding*, mengubah data berbentuk kalimat huruf menjadi data angket atau data bilangan.

2. Analisis Data

Analisis Univariat (analisis deskriptif) bertujuan mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dan analisis deskriptif menggunakan presentase. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan tetap dijamin kerahasiaannya.

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

Keterangan :

P = hasil presentase

F = frekuensi hasil pencapaian

N = total seluruh observasi

I. Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini meliputi :

1. Sukarela

Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan kepada responden.

2. Informed Consent

Jika setuju maka peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditanda tangani dan diberikan kuesioner.

3. Tanpa nama (Anonimitas)

Peneliti tidak mencantumkan nama dan identitas responden, hanya mencantumkan inisial responden umur pada waktu pengambilan data.

4. Kerahasiaan (Confidentiality)

Semua informasi dikumpul dijamin kerahasiaan oleh peneliti, agar dilakukan responden merasa nyaman, percaya.

J. Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan Penelitian

Tahap persiapan ini dilakukan untuk mempersiapkanjalannya proses penelitian. Persiapan yang dilakukan :

- a. Menentukan masalah penelitian yang didapatkan melalui jurnal, buku, internet.
- b. Mengajukan jurnal atau judul penelitian.
- c. Mengkonsultasi kepembimbing mengenai judul yang dipilih, serta langkah-langkah untuk menyusun proposal.
- d. Mengurus surat ijin studi pendahuluan.
- e. Mengurus studi pendahuluan ke Rumah Sakit Panti Rini Sleman, Kalasan.
- f. Menyusun proposal dan melakukan perbaikan yang sudah diperiksa pembimbing.
- g. Mengikuti ujian proposal.
- h. Melakukan perbaikan proposal sesuai saran yang diberikan penguji dan pembimbing ujian.
- i. Mengurus ijin penelitian dari Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta ke Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan.

2. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bulan April-Juni 2019 di Rumah Sakit Panti Rini Sleman, Kalasan. Berikut langkah pengumpulan data :

- a. Peneliti menjelaskan tujuan kepada responden, setelah responden bersedia diberikan *informed consent*.

- b. Peneliti memberikan lembar data berisi informasi responden dan kuesioner kepuasan pasien BPJS rawat jalan.
 - c. Setelah kuesioner telah terisi, peneliti mengambil kembali.
 - d. Pengambilan data selesai, peneliti memberikan souvenir koresponden sebagai tanda terima kasih.
3. Penyusunan Laporan Penelitian

Peneliti akan melakukan penyelesaian dan penyusunan, revisi laporan sesuai koreksi pembimbing untuk mempersiapkan seminar hasil selanjutnya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA