

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rencana penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *komparatif* yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena pada suatu variabel (Notoatmodjo, 2018). Berdasarkan sumber data, penelitian ini merupakan jenis penelitian primer yang dimana data dikumpulkan sendiri oleh peneliti (Hidayat, 2014).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional* yaitu pendekatan dengan cara pengumpulan data pada satu waktu, di mana penelitian hanya dilakukan satu kali pada karakteristik, variabel atau status subyek penelitian (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh perbedaan tentang tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Yogyakarta.

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

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di poli rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22-31 Juli 2019

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

1. Populasi

Populasi merupakan generalisasi subjek penelitian yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian populasi yang akan digunakan sebagai subyek penelitian dan dianggap telah mewakili keseluruhan populasi. Kegunaan teknik sampling dalam suatu penelitian adalah untuk menghemat biaya, mempercepat pelaksanaan penelitian, menghemat tenaga, memperluas ruang lingkup penelitian dan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat (Notoatmodjo, 2018)

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability* yaitu *Quota Sampling* yang didasarkan pada jumlah sampel yang ditetapkan berdasarkan rumus (Notoatmodjo, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS dan pasien non BPJS di RSUD Yogyakarta.

$$n_1 = n_2 = \left( \frac{Z_\alpha \sqrt{2PQ} + Z_\beta \sqrt{P_1 Q_1 + P_2 Q_2}}{P_1 - P_2} \right)^2$$

$$n_1 = n_2 = \left( \frac{0,842\sqrt{2 \cdot 0,15 \cdot 0,85} + 0,842\sqrt{0,2 \cdot 0,8 + 0,1 \cdot 0,9}}{0,1} \right)^2$$

$$n_1 = n_2 = 71,4$$

Keterangan:

n = Besar sampel

$Z_\alpha$  = Deviat baku alfa (20% = 0,842)

$Z_\beta$  = Deviat baku beta (20% = 0,842)

$P_2$  = Proporsi pada kelompok yang sudah diketahui nilainya

$Q_2$  =  $1 - P_2$

$P_1$  = Proporsi pada kelompok yang nilainya merupakan *judgement* peneliti

$Q_1$  =  $1 - P_1$

$P_1 - P_2$  = Selisih proporsi minimal yang dianggap bermakna

$P = \text{Proporsi total } ((P1-P2)/2)$

$Q = 1 - P$

Berdasarkan rumus yang digunakan, didapatkan hasil 71,4 sehingga responden dibulatkan menjadi 72 yang terbagi menjadi 2 kelompok yaitu 36 responden pasien BPJS dan 36 responden pasien non BPJS.

### 3. Kriteria sampel

Supaya karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel peneliti harus menentukan kriteria sampel (Notoatmodjo, 2018).

Kriteria inklusi:

- a. Pasien rawat jalan
- b. Bersedia menjadi responden
- c. Tingkat kesadaran penuh
- d. Bisa membaca dan menulis

Kriteria eksklusi:

- a. Anak-anak berusia <18 tahun

### **D. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan hal yang menjadi subjek penelitian (Arikunto, 2013).

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien peserta BPJS dan non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta.

### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional digunakan untuk membatasi ruang lingkup variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3.1 Definisi operasional

Variabel	Definisi operasional	Skala	Penilaian
<b>Kepuasan pasien</b>	Perasaan puas pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan berdasarkan 5 dimensi yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> yang ditujukan kepada pasien BPJS dan non BPJS Kuesioner menggunakan skala likert.	Ordinal	a. Puas jika $X \geq 77$ b. Cukup puas jika $49 \leq X < 77$ c. Tidak puas jika $X < 49$ (Azwar, 2009)
<b>Reliability</b>	Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya yang diukur menggunakan kuesioner.	Ordinal	a. Puas jika $X \geq 14,6$ b. Cukup puas jika $9,4 \leq X < 14,6$ c. Tidak puas jika $X < 9,4$ (Azwar, 2009).
<b>Responsiveness</b>	Kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap yang diukur menggunakan kuesioner.	Ordinal	a. Puas jika $X \geq 14,6$ b. Cukup puas jika $9,4 \leq X < 14,6$ c. Tidak puas jika $X < 14,6$ (Azwar, 2009).
<b>Assurance</b>	Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien yang diukur menggunakan kuesioner..	Ordinal	a. Puas jika $X \geq 14,6$ b. Cukup puas jika $9,4 \leq X < 14,6$ c. Tiak puas jika $X < 9,4$ (Azwar, 2009).
<b>Emphaty</b>	Bentuk kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien yang diukur menggunakan kuesioner .	Ordinal	a. Puas jika $X \geq 14,6$ b. Cukup puas jika $9,4 \leq X < 14,6$ c. Tidak puas jika $X < 9,4$ (Azwar, 2009).
<b>Tangible</b>	Dimensi yang berupa penyediaan fasilitas fisik dan peralatan yang memadai dan dapat dirasakan oleh pasien yang diukur menggunakan kuesioner.	Ordinal	a. Puas jika $X \geq 18,3$ b. Cukup puas jika $11,7 \leq X < 18,3$ c. Tidak puas jika $X > 18,3$ (Azwar, 2009).

## F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

### 1. Alat pengumpulan data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat ukur berupa angket atau daftar pertanyaan (Hidayat, 2014). Kuesioner dalam penelitian ini disusun menggunakan skala likert, dimana skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi tentang masalah yang ada (Hidayat, 2014). Kuesioner tentang kepuasan pasien berjumlah 21 pernyataan yang terdiri dari pernyataan *favorable* (positif).

**Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner**

<b>indikator</b>	<b>Nomor</b>	<b>Jumlah</b>
<b><i>Reliability</i></b>	1-4	4
<b><i>Responsiveness</i></b>	5-8	4
<b><i>Assurance</i></b>	9-12	4
<b><i>Emphaty</i></b>	13-16	4
<b><i>Tangible</i></b>	17-21	5
<b>Total</b>		21

### 2. Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan data yang di ambil langsung oleh peneliti kepada responden (Sugiyono, 2014).Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan non-BPJS di RSUD Kota Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner penelitian yang diadopsi dari penelitian sebelumnya yaitu Sondari (2015) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015. Setelah peneliti mendapatkan izin untuk melakukan penelitian dari kampus Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, peneliti datang ke poliklinik rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta untuk menemui responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai sampel. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan peneliti, menjelaskan cara mengisi kuesioner kepada responden yang berada di RSUD Kota Yogyakarta dan disertai

surat persetujuan menjadi responden. Beberapa responden menolak untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini dan untuk responden yang bersedia menjadi sampel, maka responden akan diberi waktu untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden dan mengisi kuesioner. Waktu yang diberikan kepada responden untuk mengisi kuesioner adalah 20 menit dan peneliti akan meninggalkan responden dan akan kembali setelah 20 menit untuk mengambil kuesioner. Setelah kuesioner terisi, peneliti akan mengecek kembali kelengkapan kuesioner, jika ditemukan ada pernyataan yang belum terisi, maka saat itu juga peneliti meminta responden untuk melengkapinya. Kemudian kuesioner yang sudah lengkap terisi dikumpulkan kepada peneliti dan peneliti akan memberikan souvenir berupa *pouch* kepada responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian.

### **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **1. Uji Validitas**

Validitas merupakan indeks yang menunjukkan suatu alat ukur benar-benar layak dan mampu mengukur apa yang menjadi subyek (Notoatmodjo, 2018). Instrument dikatakan valid jika mampu mengungkap data dari variabel secara tepat (Arikunto, 2013). Instrumen dalam penelitian ini tidak dilakukan uji validitas karena mengadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sondari, (2015) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes Tahun 2015”. Uji validitas dilakukan di RSUD Brebes kepada 30 responden dengan menggunakan rumus kolerasi *product moment* dan didapatkan nilai  $r$  hitung 0,865 - 0,877.

#### **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, yang berarti uji reliabilitas dapat menunjukkan hasil pengukuran tetap sama jika dilakukan 2 kali atau lebih pengukuran terhadap

subyek yang sama (Notoatmodjo, 2018). Instrumen dalam penelitian ini tidak dilakukan uji reliabilitas karena mengadopsi dari penelitian sebelumnya yang menggunakan rumus *alpha cronbach* dan didapatkan hasil yang reliable dengan nilai 0,877, suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki nilai *alpha cronbach* >0,6 (Notoatmodjo, 2018).

## H. Metode Pengolahan dan Analisis data

### 1. Metode pengolahan data

Data yang diterima oleh peneliti dari jawaban kuesioner yang telah di isi oleh responden akan dilakukan pengolahan sebagai berikut (Notoatmodjo, 2018):

#### a. *Editing*

*Editing* merupakan peninjauan kembali mengenai kebenaran data yang telah diterima oleh peneliti. *Editing* biasanya dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul.

#### b. *Coding*

*Coding* adalah kegiatan pemberian simbol berupa angka pada data yang terdiri dari beberapa kategori. *Coding* dilakukan untuk mempermudah dalam memasukkan data.

Tabel 3.3 Coding

	Data	Coding
<b>Kuesioner</b>	Sangat baik	5
	Baik	4
	Cukup baik	3
	Kurang baik	2
<b>Tingkat kepuasan</b>	Puas	1
	Cukup puas	2
	Tidak puas	3
<b>Kategori pasien</b>	BPJS	1
	Non BPJS	2
<b>Jenis kelamin</b>	Perempuan	2
	Laki-laki	1
<b>Pekerjaan</b>	PNS	1
	Pegawai Swasta	2
	Pelajar/Mahasiswa	3
	Wiraswasta	4
	Lain-lain (IRT)	5
<b>Pendidikan</b>	SD	1
	SMP	2
	SMA	3
	D3	4
	S1	5

c. *Data Entry* (Memasukkan Data)

Memasukkan data merupakan kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan kedalam tabel atau base computer. Data yang telah didapatkan melalui kuesioner di entri kedalam *software*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS sebagai *software* untuk mengentri data.

d. *Scoring*

Hasil dari jawaban responden masing-masing diberi *scoring* sesuai dengan kategori yaitu puas jika skor  $\geq 77$ , cukup puas jika skor  $49 \leq X < 77$  dan tidak puas jika skor  $< 49$ . Hasil *scoring* data dijumlahkan sehingga setiap indikator dicari nilai skor berdasarkan 3 kategori. Didapatkan hasil puas jika  $X \geq 14,6$ , cukup puas jika  $9,4 \leq X < 14,6$  dan tidak puas jika  $X < 9,4$  untuk dimensi



*reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan untuk dimensi *tangible* dikategorikan puas jika  $X \geq 18,3$ , cukup puas jika  $11,7 \leq X < 18,3$ , tidak puas jika  $X < 11,7$ .

e. *Tabulating*

Pada tahap ini peneliti membuat tabel dari data yang telah didapatkan berdasarkan tujuan penelitian. Peneliti membuat tabel distribusi jenis kelamin, jenis pekerjaan, kepuasan berdasarkan dimensi dan jenis pasien agar dapat tersusun rapih dan mudah dianalisis

f. *Cleaning* (Pembersihan Data)

*Cleaning* merupakan kegiatan pengecekan ulang data-data yang sudah dimasukkan kedalam sistem komputerisasi. Peneliti akan melihat kemungkinan terjadi kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan lain-lainnya. Kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisis data

a. Analisis *univariate*

Analisa *univariate* digunakan untuk menjabarkan mengenai distribusi frekuensi dan proporsi variabel yang diteliti (Sumantri, 2011). Analisa *univariate* dalam penelitian ini menggunakan frekuensi.

b. Analisis *bivariate*

Analisa *bivariate* yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Mann-Whitney* yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pada kelompok tidak berpasangan. Uji *Mann-Whitney* digunakan pada data yang tidak berdistribusi normal, dimana penelitian ini telah dilakukan uji normalitas *Shapiro-wilk* dengan nilai  $p$   $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji *Mann-whitney* ditentukan berdasarkan tingkat signifikan (nilai  $p$ ), apabila nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sebaliknya jika nilai  $p \leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (Dahlan, 2014).

## I. Etika Penelitian

Hal yang tidak kalah penting dalam suatu penelitian adalah masalah etika penelitian, di mana penelitian keperawatan merupakan penelitian yang berhubungan langsung dengan manusia maka masalah etika menjadi perhatian. Masalah etika penelitian yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut (Hidayat, 2014):

### 1. *Informed consent*

*Informed consent* adalah lembar persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian sebelum penelitian dilaksanakan. *Informed consent* diberikan dengan tujuan agar responden penelitian memahami maksud dan tujuan penelitian. Hal-hal yang harus tersedia dalam *informed consent* yaitu: partisipasi pasien, tujuan dilakukannya tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen, prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, serta informasi yang mudah dihubungi.

### 2. *Anomity* (tanpa nama)

Subjek penelitian tidak mencantumkan nama dalam kuesioner dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data serta pada hasil penelitian yang akan disajikan, hal tersebut merupakan masalah etika penelitian dalam memberikan jaminan.

### 3. *Confidentiality*

Masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, mengenai informasi dan masalah lainnya. Kerahasiaan informasi akan dijaga oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

## J. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakuka secara bertahap, penelitian yang dilakukan akan melewati beberapa tahap sebagai berikut:

## 1. Persiapan penelitian

Tahap persiapan merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum penelitian. Pada tahap ini disiapkan semua prosedur yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian yaitu dari mulai penyusunan proposal sampai dengan penyelesaian proposal.

Tahap-tahap persiapan dalam mengajukan proposal ini meliputi:

- a. Melakukan studi lapangan dan studi literature
- b. Mengumpulkan konsultasi dan mengumpulkan makalah penelitian
- c. Melakukan studi pendahuluan ke tempat yang akan dilakukan penelitian
- d. Menyusun proposal
- e. Mempresentasikan proposal
- f. Melakukan perbaikan proposal kemudian melakukan pengumpulan data
- g. Melakukan izin penelitian

- 1) KESBANGPOL Kota Yogyakarta

- 2) RSUD Kota Yogyakarta

- h. Menyiapkan asisten

Peneliti dibantu oleh asisten penelitian yaitu mahasiswa keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Sebelumnya peneliti akan melakukan persamaan persepsi mengenai tujuan penelitian, penjelasan tentang jalannya penelitian, dan cara mengisi kuisioner.

## 2. Pelaksanaan penelitian

- a. Mengantar dan menyerahkan surat izin penelitian ke RSUD Kota Yogyakarta
- b. Sebelum penelitian, peneliti melakukan persamaan persepsi dengan asisten peneliti
- c. Peneliti bersama asisten datang ke RSUD Kota Yogyakarta untuk memilih sampel sesuai dengan kriteria dalam penelitian
- d. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian dan penandatanganan persetujuan menjadi responden (*Informed Consent*).

- e. Peneliti dan asisten peneliti memberikan kuisioner kepada seluruh responden yang telah dipilih menjadi sampel dalam penelitian untuk dijawab kurang lebih selama 20 menit.
- f. Kuesioner yang sudah terisi dicek kelengkapan isi datanya, apabila masih ada yang kurang responden diminta untuk melengkapi jawaban yang kurang. Setelah data didapatkan, selanjutnya dikumpulkan dan dianalisa.

### 3. Penyusunan laporan penelitian

Tahap akhir dari penelitian ini adalah mengolah dan menganalisis data menggunakan program komputerisasi. Selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah:

- a. Melakukan analisis laporan
- b. Menuliskan hasil uji statistic dan pembahasan ke dalam laporan skripsi
- c. Menyusun laporan hasil penelitian
- d. Melakukan konsultasi pada pembimbing
- e. Mengajukan surat permohonan izin menyelenggarakan ujian hasil
- f. Melakukan ujian hasil
- g. Revisi laporan sesuai saran
- h. Mengajukan laporan skripsi kepembimbing dan penguji
- i. Setelah laporan skripsi disetujui, melengkapi lampiran dan melakukan penjilidan