

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rencana Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, menurut Sugiyono (2012), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dengan tujuan menetapkan hipotesis yang telah ditetapkan. Rancangan penelitian ini adalah deskriptif eksploratif. Menurut Noor (2012), penelitian eksploratif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan keterangan, wawasan, pengetahuan, ide gagasan dan pemahaman. Penelitian yang dilakukan sifatnya hanya melakukan eksplorasi, yaitu berusaha untuk mencari ide atau hubungan yang baru. Pada penelitian ini, penulis akan mencari perbandingan kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Desain penelitian ini *cross sectional*, yaitu metode pendekatan yang mengobservasi atau mengukur variabel pada waktu yang bersamaan (Nursalam, 2013). Pada penelitian ini, kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS merupakan variable tunggal yang akan diteliti pada satu waktu.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan April- September 2017. Pengambilan data dilaksanakan pada September 2017.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

2. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien PBI dan Non PBI yang berobat ke Puskesmas Pandak II Bantul. Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan, populasi

pasien PBI pada tanggal 07-12 Agustus 2017 adalah 505 pasien, sedangkan pasien peserta Non PBI adalah 62 pasien.

3. Sampel

a. Cara pemilihan sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS antara Penerima Bantuan Iuran dan Non Penerima Bantuan Iuran yang dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (d)^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N= Jumlah populasi

d²= Presisi (ditetapkan 10%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

$$n = \frac{567}{1 + 567} = \frac{567}{1 + 567(0,01)^2} = \frac{567}{6,67} = 85,00$$

n= 85,00dibulatkan menjadi 85 responden.

Total pasien yang diperoleh dari tanggal 31 Agustus sampai dengan tanggal 7 September 2017 diperoleh pasien peserta Non PBI sebanyak 25 pasien dan PBI adalah sebanyak 60 pasien.

3. Kriteria

Kriteria sampel ditentukan terlebih dahulu selanjutnya sampel yang sesuai dipilih menjadi sampel. Kriteria yang ditentukan untuk subyek penelitian adalah kriteria atau cirri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012).

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu fasilitas untuk pengukuran atau manipulasi suatu penelitian yang bersifat konkrit dan secara langsung bisa diukur (Nursalam, 2013). Variabel dalam penelitian ini adalah variable tunggal, yaitu kepuasan pasien peserta BPJS antara Penerima Bantuan Iuran dan Non Penerima Bantuan Iuran.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Nursalam, 2013).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi operasional	Skala pengukuran	Hasil Ukur
1.	Kepuasan pasien	Perasaan pasien yang muncul setelah mendapat layanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkan pasien berdasarkan dimensi: a. <i>Reliability</i> (kehandalan) b. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) c. <i>Assurance</i> (jaminan) d. <i>Emphaty</i> (empati) e. <i>Tangibles</i> (wujud nyata) Kuisisioner menggunakan skala likert	Numerik	PBI Mean Mediaan SD CI 95% Nilai min Nilai MaX Non PBI Mean Median SD CI 95% Min Max

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan data

Alat atau instrumen adalah alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Alat yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang

sudah tersusun dengan baik, dimana responden tinggal menjawab jawaban dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Penelitian ini menggunakan pertanyaan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*), dimana responden memilih jawaban yang sudah disediakan peneliti (Nursalam, 2013). Kuisisioner tentang kepuasan pasien berjumlah 22 pernyataan yang terdiri dari pernyataan favorable (positif) dan unfavorable (negatif). Kuisisioner ini disusun menggunakan skala likert (Nursalam, 2013). Pernyataan *favorable* menggunakan skor 4 = Sangat Setuju (SS), skor 3 = Setuju (S), skor 2 = Tidak Setuju (TS), skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan *unfavorable* yaitu skor 1 = Sangat Setuju (SS), skor 2 = Setuju (S), skor 3 = Tidak Setuju (TS), skor 4 = Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 4

Indikator	Favorable (+)	Unfavorable (-)	Jumlah
<i>Tangible</i>	1, 4	2, 3, 5	5
<i>Reliability</i>	7, 8, 10	6, 9	5
<i>Responsiveness</i>	11, 12, 13, 14	15	5
<i>Assurance</i>	16, 17, 18	-	3
<i>Emphaty</i>	19, 20	21, 22	4
Total	14	8	22

2. Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data Primer adalah data yang langsung memberikan data (responden) kepada pengumpul data (peneliti) (Sugiyono, 2012). Data primer dalam penelitian ini adalah meneliti kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuisisioner penelitian yaitu kuisisioner kepuasan pasien yang diadopsi dari peneliti dari sebelumnya. Peneliti datang ke Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta untuk menemui responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel dan melakukan pendekatan terhadap responden. Peneliti menjelaskan maksud serta tujuan

peneliti, menjelaskan cara mengisi kuesioner pada responden yang berada di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta yang disertai surat persetujuan menjadi responden. Jika disetujui oleh responden, maka responden akan diberi waktu untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden dan mengisi responden. Setelah kuesioner terisi, peneliti mengecek kembali kelengkapankuesioner.jika ditemukan ada pertanyaan yang belum terisi, maka saat itu juga peneliti meminta responden untuk melengkapinya. Kemudian, kuesioner yang sudah lengkap terisi dikumpulkan kepada peneliti.

G. Validitas dan Reabilitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrument (Arikunto, 2010). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu diukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2010). Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2012).

Instrumen yang dijadikan dalam penelitian diadopsi dalam penelitian yang sudah dilakukan oleh Kurniawan (2016) yang berjudul gambaran kepuasan pasien dalam menerima pelayanan BPJS kesehatan dikelas III rumah sakit PKU muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

Uji validitas dan reliabilits dilakukan di RSUD PKU Unit I Yogyakarta kepada 20 responden dengan hasil uji validitas diperoleh nilai ($r_{\text{tabel}} = 0,444$) dan nilai *alpha cronbach* 0,933 sehinggainstrumen dikatakan valid dan dapat dijadikan untuk menguji perbandingan kepuasan pasien peserta BPJS antara PBI dan Non PBI di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

H. Metode Pengolahan dan Analisa Data

1. Metode pengolahan data

Data yang diperoleh dari jawaban kuisioner dilakukan pengolahan sebagai berikut (Notoatmodjo, 2012):

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Editing dilakukan dengan cara meneliti kembali kelengkapan data diantaranya kelengkapan identitas, kelengkapan isian kuisioner apakah sudah lengkap, dilakukan di tempat pengumpulan data sehingga apabila ada kekurangan dapat segera dilengkapi. Proses ini dilakukan sebelum peneliti berpisah dengan responden.

b. *Coding*

Coding yaitu memberikan simbol untuk pengolahan data kegiatan. Kegiatan coding untuk mempermudah pada saat analisa data dan juga mempercepat entri data. Pemberian kode dapat dilakukan sebelum atau sesudah pengumpulan data dilaksanakan.

Kode untuk jenis kelamin

1= Laki-laki

2= Perempuan

Kode untuk pendidikan

1= SD

2= SMP

3= SMA

4= D3

5= S1

6= Lainnya

Kode untuk pekerjaan

1= Pegawai negeri

2= Pegawai swasta

3= Pelajar

4= Wiraswasta

5= Mahasiswa

6= Lainnya

c. *Entri*

Entri data adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau data base komputer. Data yang sudah dikumpulkan melalui kuisisioner kemudian di entri yaitu jawaban-jawaban dari masing-masing responden dimasukan kedalam *software* menggunakan komputerisasi.

d. *Scoring*

Dilakukan untuk mengetahui total skor dari hasil pengisian kuisisioner kepuasan pasien BPJS. Nilai maksimal yang diperoleh untuk pasien PBI 76 dan nilai minimal 56. Nilai maksimal kepuasan pasien Non PBI 66 dan nilai minimal 56.

e. *Tabulating*

Pada tahap ini merupakan proses pembuatan tabel untuk data dari masing-masing variabel penelitian dan dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian membuat tabel distribusi frekuensi seperti jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan dan pembayaran agar dapat tersusun rapih, mudah dibaca dan dianalisis.

f. *Cleaning*

Cleaning yaitu kegiatan pengecekan ulang data-data yang sudah dientry untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan.

2. Analisa Data

1. Analisis *Univariate*

Analisis Univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2010). Penulis mendeskripsikan variabel penelitian dan identitas responden dengan membuat tabel distribusi frekuensi dan prosentase. Analisis univariat menggunakan rumus sebagai berikut (Notoatmodjo, 2010):

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

Keterangan :

P=Presentase

f = Frekuensi

n= Jumlah seluruh observasi.

2. Analisa *Bivariate*

Analisis bivariat dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS antara PBI dan Non PBI di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Hasil uji normalitas data menggunakan Kolmogorov smirnov, diperoleh data terdistribusi normal, sehingga uji yang digunakan adalah uji *t-test independen*.

I. Etika Penelitian

Masalah etika penelitian merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan, masalah etika yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut (Hidayat, 2009).

1. *Informed consent*

Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden. *Informed consent* diberikan sebelum penelitian dimulai. Tujuan dari *informed consent* adalah agar subjek penelitian mengerti maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama proses penelitian ini berlangsung. Jika responden bersedia ikut dalam penelitian ini maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak untuk diteliti maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya. *Informed consent* yang digunakan dalam penelitian ini adalah persetujuan antara peneliti dengan responden yaitu bapak/ibu pengguna kartu BPJS yang sedang di rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

2. *Anonimity* (tanpa nama)

Masalah etika merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan nama responden pada lembar alat ukur, dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian. Hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

J. Pelaksanaan Penelitian

Jalannya penelitian ini melalui beberapa tahapan pelaksanaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Persiapan Penelitian

Pada tahap ini disiapkan semua prosedur yang akan dilakukan untuk melaksanakan penelitian yaitu dari mulai penyusunan proposal sampai revisi proposal. Tahap - tahap meliputi:

- a. Menentukan masalah penelitian dengan melakukan studi pustaka melalui penelitian dari buku, jurnal makalah dan internet.
- b. Konsultasi dengan pembimbing mengenai judul penelitian dan menentukan langkah-langkah dalam penyusunan proposal.
- c. Mengurus surat izin untuk melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta yang diawali dengan surat izin penelitian dari Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang berlanjut ke Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, kemudian ke Kesatuan Bangsa Yogyakarta, Dinas Kesehatan Yogyakarta serta Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.
- d. Mengadakan studi pendahuluan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.
- e. Menyusun proposal penelitian.
- f. Bimbingan proposal dan melakukan revisi/perbaikan.
- g. Mempresentasikan proposal penelitian.
- h. Mengurus surat izin melakukan penelitian.

2. Pelaksanaan penelitian.

- a. Sebelum dilakukan pengumpulan data, peneliti dibantu oleh satu orang asisten penelitian yang terdiri satu orang mahasiswa semester delapan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Terlebih dahulu dilakukan persamaan persepsi tentang tujuan penelitian, penjelasan tentang jalannya penelitian, dan cara pengisian kuisioner.
- b. Peneliti menemui kepala Puskesmas untuk minta izin penelitian.
- c. Setelah mendapat izi dari kepala Puskesmas peneliti kemudian ke pasien.
- d. Apabila terdapat responden yang sesuai kriteria, peneliti akan menemui responden untuk menjelaskan maksud dan tujuan peneliti. Setelah itu peneliti akan meminta persetujuan responden untuk dijadikan sampel dalam penelitian.
- e. Jika setuju, responden diminta untuk menandatangani *informed consent* dan memulai proses penelitian. Sebaliknya jika tidak setuju, maka peneliti harus mencari responden lainnya yang sesuai dengan kriteria.
- f. Responden yang setuju menjadi sampel penelitian akan dilakukan proses pengambilan data antara lain: responden akan mengisi kuisioner penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan dengan didampingi oleh peneliti.
- g. Kuisioner 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 dianalisis.

3. Tahap penyusunan

Penyusunan laporan penelitian merupakan tahap akhir dari penelitian. Tahap akhir penelitian yang dilakukan yaitu:

- a. Melakukan penyelesaian dan menyusun laporan akhir meliputi BAB IV, dan BAB V yang berisi tentang hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan penelitian, serta kesimpulan dan saran.
- b. Melakukan revisi laporan akhir sesuai saran pembimbing.

- c. Mempersiapkan seminar atau ujian hasil dan melakukan seminar atau ujian hasil serta dilanjutkan dengan perbaikan dan pengumpulan skripsi.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA