

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Dantes (2015) Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu dengan apa adanya.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Menurut Azwar (2012) pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan rancangan *cross sectional*. Rancangan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persentase kepuasan pasien pada pelayanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Rancangan Penelitian

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2010).

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Jalan Doktor Wahidin Sudiro Husodo, Bantul, Trenggong, Bantul, Yogyakarta 55714.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Notoatmodjo (2010) populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti. Sugiyono (2015) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS dan pasien Non BPJS.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015) Sampel penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini untuk pengambilan sampel penelitian pada pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan menggunakan rumus slovin (Sevilla t. Al., 2007)

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N= Populasi

e = batas toleransi kesalahan 10%

perhitungan sampel penelitian ini sebagai berikut:

a. Pasien umum (Non BPJS)

$$\frac{2695}{30} = 89$$

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

$$= \frac{89}{1 + 89 \cdot 0,1^2}$$

$$= \frac{89}{1+0.89}$$

$$= \frac{89}{1.89}$$

$$= 47$$

b. Pasien BPJS

$$\frac{15161}{30} = 505$$

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

$$= \frac{505}{1 + 505 \cdot 0,1^2}$$

$$= \frac{505}{1 + 5.05}$$

$$= \frac{505}{6.05}$$

$$= 83$$

Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Notoatmodjo (2010), pengambilan sampel secara *accidental* ini dilakukan dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat atau konteks penelitian.

Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah:

- a) Bersedia menjadi responden
- b) Usia >15 tahun
- c) Kondisi pasien memungkinkan untuk mengisi kuisioner

Berdasarkan Kepmenkes RI No 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit sub bab kedua tentang pelayanan rawat jalan point ke enam tentang kepuasan pelanggan

pada rawat jalan menyatakan bahwa jumlah sampel yang diteliti melalui *survey* membutuhkan minimal 50 pasien.

Pada penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 47 pasien Non BPJS dan 83 pasien BPJS dari seluruh populasi sampel rawat jalan selama 1 bulan yaitu bulan April 2017.

D. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (2015) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel *dependent* (variabel terikat) dan variabel *independent* (variabel bebas).

Menurut Sugiyono (2015) berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, variabel dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan petugas pendaftaran di TPP Rawat Jalan menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

a. Tangibles

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, petugas pendaftaran, sarana komunikasi, dan perlengkapan atau sarana prasarana yang ada di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

b. Reliability

Dimensi ini meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan dapat diandalkan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien yang ada di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

c. *Responsiveness*

Dimensi ini meliputi ketanggapan dan perhatian petugas untuk membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan.

d. *Assurance*

Dimensi ini meliputi sifat yang dapat dipercaya dari petugas sehingga pasien merasa aman dan nyaman saat menerima pelayanan dari petugas di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

e. *Emphaty*

Dimensi ini meliputi hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dari petugas kepada pasien.

2. Variabel Terikat (Variabel *Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di TPP Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS.

E. Definisi Operasional

Menurut Azwar (2012), definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan variabel yang dapat diamati. Definisi operasional penelitian ini antara lain:

1. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat mutu yang sesuai dengan apa yang diterima dan dirasakan oleh pasien berupa rasa sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan sangat tidak puas yang meliputi 5 dimensi mutu kualitas jasa yaitu ketanggapan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kerendahan hati dalam melayani, jaminan, dan keandalan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan:

a. *Tangibles*(Bukti fisik)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi yang ada di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini meliputi ketanggapan dan keinginan petugas untuk membantu para pasien dengan tulus di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini meliputi kemampuan, kesopanan, staf dapat di percaya, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

e. *Emphaty* (Kepedulian)

Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah tempat petugas pendaftaran menerima pasien yang hendak mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUD PanembahanSenopatiBantul.

3. Jenis Pasien

- a. Pasien Non BPJS yaitu pasien yang tidak menggunakan jaminan kesehatan pemerintah atau menggunakan jenis pembataran mandiri yang menerima pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Pasien BPJS yang menerima pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2010) teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuisisioner (angket) yaitu suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan (Azwar, 2012). Pada penelitian ini pemberian kuisisioner diberikan pada saat pasien berada di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Peneliti menggunakan alat pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Kuisisioner (angket)

Menurut Notoatmodjo (2010) kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Kuisisioner yang disusun peneliti merupakan daftar pertanyaan secara pilihan (*option*) tertutup. Kuisisioner yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien yaitu instrumen kepuasan dimana instrumen ini terdiri atas 20 pernyataan yang mengandung 5 unsur kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Setiap komponen terdiri atas 4 pernyataan. Responden cukup memberikan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dari Putri (2013). Berikut ini butir-butir kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Dimensi *Tangibles***Tabel 3. 1 Kuisisioner Dimensi *Tangibles***

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Petugas selalu berpenampilan rapi					
2	Kebersihan diruang tunggu pendaftaran rawat					
3	Kenyamanan diruang tunggu pendaftaran					
4	Fasilitas tambahan yang menarik seperti televisi dan koran/majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian					

2) Dimensi *Reliability***Tabel 3. 2 Kuisisioner Dimensi *Reliability***

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STP	TP	N	P	SP
5	Petugas cepat dalam melayani pasien					
6	Petugas andal dan terampil dalam melayani pasien					
7	Petugas teliti dalam melakukan pendaftaran					
8	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)					

3) Dimensi *Responsiveness***Tabel 3. 3 Kuisisioner Dimensi *Responsiveness***

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STP	TP	N	P	SP
9	Petugas selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan					
10	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari pasien					
11	Petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi					
12	Petugas memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien secara jelas.					

4) Dimensi *Assurance***Tabel 3. 4** Kuisisioner Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STP	TP	N	P	SP
13	Pasien yakin akan kemampuan petugas					
14	Petugas dapat dipercaya					
15	Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan					
16	Petugas tidak membiarkan pasien menunggu tanpa pasti/tanpa adanya kejelasan					

5) Dimensi *Emphaty***Tabel 3. 5** Kuisisioner Dimensi *Emphaty*

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STP	TP	N	P	SP
17	Keramahan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan					
18	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien					
19	Petugas selalu bertata krama dan sopan santun kepada pasien					
20	Petugas selalu memberi salam dan bertanya keperluan pasien					

Berikut ini butir-butir kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 6 Kisi-kisi Kuisisioner Kepuasan Pasien

Variabel Kepuasan Pasien	Unsur	Nomor pernyataan		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
<i>Tangibles</i>	Penampilan Petugas	1		1
	Kebersihan ruang tunggu	di	2	1
	Kenyamanan ruang tunggu	di	3	1

		4		1
	Fasilitas tambahan			
<i>Reliability</i>	Kecepatan petugas melayani	5		1
	Petugas andal dan terampil	6		1
	Ketelitian petugas	7		1
	Keadilan petugas		8	1
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan petugas membantu	9		1
	Ketanggapan petugas	10		1
<i>Assurance</i>	Petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah	11		1
	Kejelasan petugas memberikan informasi		12	1
	Kemampuan petugas		13	1
	Petugas dapat dipercaya	14		
	Kepastian petugas	15		
<i>Emphaty</i>	Petugas tidak membiarkan pasien menunggu tanpa pasti	16		
	Keramahan petugas	17		
	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	18		
	Kesopanan petugas	19		
	Petugas selalu memberi salam kepada pasien	20		
Jumlah		15	5	20

b. Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini menggunakan skala lima tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Skala *likert* dalam penelitian ini berderajat lima dengan jawaban yang terdiri dari:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Masing-masing jawaban diatas mempunyai skors sebagai berikut:

SP : 5

P : 4

CP : 3

TP : 2

STP : 1

c. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian ini adalah bolpoint atau pena yang digunakan untuk mengisi kuisisioner.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dan subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2012). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuisisioner yang diberikan kepada pasien BPJS dan pasien Non BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder

biasanya berupa data dokumentasi atau data laporan yang sudah tersedia (Azwar, 2012). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data hasil kepuasan di RSUD Panembahan Senapati Bantul dan dari Karya Tulis Ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas (*Validity*) alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) bahwa itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2010). Peneliti menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengukur validitas instrumen. Menurut Siregar (2013) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{[\sum X^2 - (\sum X)^2][\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan:

N = Jumlah data (Responden)

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel untuk responden ke-*n*

Instrumen untuk mengukur tingkat persentasekepuasan pasien umum (Non BPJS) dan pasien BPJS di TPP Rawat jalan dalam penelitian ini terdiri dari 20 item pernyataan yang terbagi ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu penampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan kriteria internal karena pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner mengukur aspek yang sama. Pengujian dilakukan dengan menghitung kolerasi antara masing-masing pernyataan dengan skors total dengan menggunakan teknik kolerasi *Corrected item-total correlation* yang dianalisis dengan bantuan *software* komputer. Adapun r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan $n=30$ adalah sebesar 0,195. Nilai validitas yang dilakukan oleh Putri (2013)

bergerak dari 0,369 sampai 0,680 apabila diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% maka *item* tersebut dinyatakan valid.

2. Reliability

Reliability (reliabilitas) adalah keterpercayaan, keterandalan, kestabilan, dan konsistensi pengukuran sehingga dapat dipercaya. Reliabilitas dilakukan untuk menanggulangi adanya penyimpangan, deviasi atau errors yang mungkin disebabkan karena adanya berbagai faktor acak (*random factors*). Menurut Sugiyono (2010) pengujian reliabilitas dapat menggunakan teknik Alpha cronbach untuk jenis data interval atau *essay*. Rumus koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* antara lain:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_i : Reliabilitas instrumen

K : banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

σ_t^2 : Jumlah varian butir

σ_t^2 : Varian total

Reliabilitas pada penelitian Putri (2013) sebesar 0,815 yang dinyatakan reliabel.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2011) pengolah data mempunyai beberapa langkah diantaranya:

a. *Editing* (edit)

Peneliti melakukan *editing* pada kuesioner yang telah diisi oleh subjek peneliti agar tidak didapatkan kuesioner yang rusak atau kesalahan dalam pengisian.

b. *Scoring* (pemberian skor)

Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban *Skala Likert*, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai skala (1–5). Di mana setiap jawaban diberi bobot nilai untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*), dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Skor 5 bila jawaban “sangat puas”
- 2) Skor 4 bila jawaban “Puas”
- 3) Skor 3 bila jawaban “Cukup Puas”
- 4) Skor 2 bila jawaban “tidak puas”
- 5) Skor 1 bila jawaban “sangat tidak puas”

Skor untuk pernyataan yang bersifat *negative (unfavourable)* berlaku sebaliknya.

c. *Coding* (pemberian kode)

Setelah diberi bobot nilai selanjutnya dibuat kategori kepuasan pasien berdasarkan bobot nilai.

2. Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2010) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan data yang sudah diperoleh. Sedangkan menurut Suharto (2009), teknik analisis menggunakan diagram kartesus, yaitu untuk mengetahui peta atau potret kepuasan pelanggan berada pada kuadran A,B,C, ataukah D. Berdasarkan pemetaan ini akan diperoleh rekomendasi dan tindak lanjut yang harus dilakukan pihak rumah sakit dalam menyikapi hasil penelitian. Penyajian data dalam statistik deskriptif ini menggunakan tabel, perhitungan modus, median, mean (rata-rata), dan standar deviasi.

Langkah-langkah dalam pembuatan tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah interval
2. Menentukan panjang kelas interval yaitu (data terbesar – data terkecil) dibagi dengan jumlah kelas interval.

Berdasarkan teori tersebut jumlah kelas interval adalah 5, karena skala likert dalam penelitian ini berderajat 5. Berdasarkan perhitungan diperoleh panjang kelas interval 0,800. Berikut hasil perhitungannya:

Batas Maksimum	: 5
Batas minimum	: 1
Klasifikasi	: 5
Range	: 5-1
Interval	: $4/5 = 0,800$

Berikut ketentuan rentang skor penelitian kepuasan pasien berdasarkan kategori jawaban untuk menggambarkan kepuasan pasien:

Sangat puas	: rentang nilai 4,201 s.d. 5,000
Puas	: rentang nilai 3,401 s.d. 4,200
Cukup puas	: rentang nilai 2,601 s.d. 3,400
Tidak puas	: rentang nilai 1,801 s.d. 2,600
Sangat tidak puas	: rentang nilai 1,000 s.d. 1,800

I. Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini meliputi:

1. Sukarela
Bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan kepada calon responden
2. *Informed Consent*
Jika *informan* setuju maka peneliti akan memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani dan diberikan kuisioner.
3. *Anonimitas* (tanpa nama)

Peneliti tidak mencantumkan nama informan namun hanya diberi kode guna menjaga privasi responden.

4. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Kerahasiaan data-data yang didapatkan dari responden dijamin oleh peneliti. Peneliti hanya akan mengungkapkan data yang didapat tanpa menyebutkan nama asli subjek penelitiannya.

J. Pelaksanaan Penelitian

1. Persiapan Penelitian

Tabel 3. 7 Persiapan Penelitian

NO	KEGIATAN	TAHUN 2017		
		MEI	JUNI	JULI
1.	Pengajuan judul			
2.	Penyusunan proposal Penelitian			
3.	Ujian seminar penelitian			
4.	Revisi Proposal			
5.	Pelaksanaan penelitian			
6.	Penyusunan hasil penelitian			
7.	Ujian hasil penelitian			
8.	Revisi Proposal			
9.	Pengumpulan Laporan Penelitian			

2. Pelaksanaan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2017 di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

3. Penyusunan Laporan Penelitian

Tahap akhir penelitian adalah melakukan penyelesaian dan menyusun laporan hasil penelitian, revisi laporan sesuai saran, dan koreksi pembimbing.