

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis

Dalam penelitian ini, peneliti memakai metode deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional* yang merupakan metode yang akan penulis gunakan untuk penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pasien BPJS dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* di puskesmas Galur 1. Pendekatan *cross-sectional* ini memungkinkan peneliti untuk secara bersamaan mengumpulkan data dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket merupakan alat ukur yang dipakai oleh peneliti.

B. Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan di tempat pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Galur 1 yang beralamatkan di Pulo, Brosot, Kec. Galur, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55661.

2. Waktu Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan di bulan Maret hingga Juni 2023

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pada populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS selama Januari-Maret 2023 adalah 3509 pasien.

2. Sampel

Pada penelitian ini pengambilan sampel peneliti menggunakan metode penentuan sampel dengan adalah *Simple Random Sampling* (SRS). Pengambilan sampel adalah pasien BPJS rawat jalan di Galur 1 pada pasien BPJS periode Januari-Maret berjumlah 3509 pasien. Pada penentuan besaran ini dari 3509 terdapat kriteria inklusi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan BPJS dan pasien yang bersedia menjadi responden dengan suka rela tanpa

adanya unsur paksaan. Pada perhitungan sampel ini menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N = Jumlah elemen/ anggota Populasi

e = Error level pada penelitian 10%

Perhitungan sampel yaitu :

Diketahui : N = 3509

$$n = 3509$$

$$e = 10\% (0,1)$$

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

$$n = \frac{3509}{1 + 3509 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3509}{1 + 35,09}$$

$$n = \frac{3509}{36,09}$$

$$n = 97,22 \text{ atau } 97$$

Maka sampel yang diambil untuk penelitian yaitu sebanyak 97 responden

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakteristik atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas yang mengalami beberapa perubahan karena peneliti menentukan objek penelitian kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Jadi untuk variabel dalam penelitian ini yaitu *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian) dan *tangibles* (bukti fisik).

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Alat Ukur	Skala	Skor
Tangibles (Bukti fisik)	Bukti fisik meliputi penampilan dan kelengkapan pelayanan seperti ruang perawatan, gedung, ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruang pertemuan, ruang tunggu, klinik pasien, segala peralatan komunikasi dan penampilan.	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
Reliability (Kehandalan)	kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dengan dibuatkan janji yang sudah ditentukan. Dapat dilihat dari penilaian mutu pelayanan dari kapasitas rumah sakit dalam kaitannya dengan kecepatan pelayanan, saat pasien mendaftar, dan saat menerima pengobatan atau kunjungan pasien, kesesuaian antara harapan dan harapan, serta pembagian waktu hasil dengan pasien.	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
Responsiveness (Daya Tanggap)	Respon kelincahan petugas dalam membantu pasien dan memberikan petugas dengan baik dan cepat tanggap, yang meliputi kelincahan dalam	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1

Variabel	Definisi Variabel	Alat Ukur	Skala	Skor
	melayani pasien, kecepatan dalam menangani transaksi, cepat menangani keluhan pasien			
Assurance (Jaminan)	Ini adalah kemampuan petugas untuk mengidentifikasi produk yang tepat, memastikan keamanan, dan memastikan keamanan saat menggunakan layanan yang diberikan, yang dapat membangkitkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan.	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1
Empathy (Kepedulian)	Perhatian pribadi rumah sakit kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan kontak, komunikasi, perawatan, kemudahan akses fasilitas, kemudahan administrasi penagihan dan manajemen, kemudahan menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan. Berkomunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pasien atau memperoleh umpan balik pasien	Kuesioner	Ordinal	SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data
 - a. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyediakan pertanyaan atau teks untuk ditanggapi responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efektif bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel apa yang diukur dan apa yang diinginkan dari responden (Sugiyono, 2019). Pertanyaan dalam kuesioner ini bersifat *favorable* dan *unfavorable*. *Favorable* itu sendiri merupakan pertanyaan yang mendukung (positif) atau memihak kepada objek suatu penelitian yang diteliti oleh peneliti. Sedangkan *unfavorable* merupakan pertanyaan tidak mendukung (negatif) atau memihak kepada objek suatu penelitian.

Tabel 3.2 *Favorable dan Unfavorable*

No	Metode	<i>Favorable</i>	<i>unfavorable</i>
1.	<i>Tangible</i>	4	1
2.	<i>Reliability</i>	1	2
3.	<i>Responsiveness</i>	1	2
4.	<i>Assurance</i>	4	1
5.	<i>Empathy</i>	3	2
	Total	13	8

Sumber : Kuesioner (Asfary, 2018)

b. Alat tulis

Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat tulis berupa pulpen untuk digunakan mencatat atau menceklis poin-poin yang ada dalam pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

2. Metode pengumpulan Data

Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer untuk meneliti. Data primer itu sendiri ialah data yang diambil atau dikumpulkan secara langsung oleh sumbernya melalui pengumpulan data seperti hasil survei dan kuesioner yang diisi langsung dari sumbernya.

G. Validitas dan Reliabilitas

(Surucu & Maslakci, 2020) menyebutkan bahwa validitas isi atau *content validity* adalah alat ukur studi validitas menunjukkan sejauh mana setiap komponen alat ukur tersebut memenuhi tujuannya. Dan untuk Reliabilitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk memberikan hasil yang sama ketika diterapkan pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti mengadopsi keseluruhan kuisisioner dari penelitian (Asfary, 2018), dengan hasil validitas dilihat dari data kepuasan nilai 0.238 lebih besar dari nilai 0.197 sehingga kuisisioner ini dinyatakan valid. Uji reabilitas dari penelitian (Asfary, 2018) dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *koefisien cronbach's alpha* yang di dapatkan 0.900 untuk nilai kepentingan dan 0.894 untuk kepuasan. Yang berarti keduanya $>0,6$.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Sistem pengolahan data penelitian menggunakan sistem atau komputerisasi. Adapun tahapannya sebagai berikut:

a. *Editing*

Untuk memeriksa kembali mengenai kelengkapan, kejelasan, dan kesesuaian jawaban yang telah diisi oleh responden, jika terdapat data yang salah bisa segera dilengkapi agar kuesioner tersebut menjadi sempurna.

b. *Tabulasi*

Pengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian yang kemudian dimasukkan ke dalam tabel yang sudah ditentukan berdasarkan kuesioner yang telah ditentukan skornya.

c. *Coding*

Coding dilakukan dengan memberikan kode pada respons *survey* untuk memfasilitasi pengelompokan dan pengolahan.

d. *Scoring*

Untuk memberikan skor untuk setiap jawaban yang diberikan, lalu hitung skor total untuk jawaban semua pertanyaan yang diberikan.

e. *Entry data*

Memasukan data atau *entry data* yaitu memasukan data atau jawaban responden ke dalam komputer menggunakan aplikasi SPSS *for window*

f. *Cleaning*

Untuk memeriksa apakah informasi yang dimasukkan ada kesalahan atau tidak.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis data univariat digunakan untuk mengidentifikasi perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas dengan deskriptif masing masing variabel.

b. Deskripsi hasil dari variabel

Hasil kuesioner akan dievaluasi dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang diperoleh dari kuesioner.

c. Hasil

Hasil data yang dievaluasi akan dinilai untuk melihat seberapa puas pasien tersebut terhadap pelayanan pendaftaran BPJS. Hasil akan ditentukan oleh perhitungan skor jika semua atau sebagian pasien merasa puas atas pelayan.

Tabel 3.3 Skor Kepuasan

Nilai Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
81-100	Sangat Tinggi	Sangat Puas
61-80	Tinggi	Puas
41-60	Cukup	Cukup Puas
21-40	Rendah	Kurang Puas
0-20	Sangat rendah	Sangat Kurang Puas

Bersumber : (Prasandriani, 2019)

I. Etika Penelitian

Didalam penelitian ini terdapat etika penelitian yang dilakukan peneliti untuk menghormati responden, yaitu sebagai berikut :

1. Sukarela

Etika penelitian dalam penelitian ini mematuhi protokol yang tepat untuk melakukan penelitian. Dan penelitian ini tidak ada paksaan karena bersifat.

2. *Informed Consent*

Pada penelitian ini peneliti menjelaskan kepada responden terkait pertanyaan dalam melakukan pengisian kuesioner dan meminta persetujuan kepada informan untuk bersedia menjadi responden.

3. Kerahasiaan

Pada penelitian ini sudah disetujui dan disepakati oleh pihak manapun dan tidak ada unsur paksaan dan merugikan pada pihak narasumber, dalam penelitian ini identitas akan dirahasiakan.

J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

Jalannya penelitian yang dilakukan penelitian ini pada dasarnya adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan Penelitian

Persiapan yang dilakukan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah dimulai dari :

- a. Menentukan masalah dalam penelitian,
- b. Setelah menemukan sumber dan alasan tersebut terkumpul, penelitian melakukan pengajuan judul ke pembimbing,
- c. Melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing
- d. Mengurus surat ijin studi pendahuluan di Dinkes Kulon Progo
- e. Melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Galur 1
- f. Menyusun laporan BAB I-III serta melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing
- g. Mempersiapkan ujian laporan penelitian

h. Melakukan ujian proposal

2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan yang dilakukan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah dimulai dari:

- a. Mengurus ijin penelitian yang akan dilakukan di Puskesmas Galur 1 dan Dinkes Kulon Progo
- b. Setelah mendapatkan ijin dari Puskesmas Galur 1 kemudian melakukan membagikan lembar kuesioner
- c. Lalu melakukan pengambilan data yang dilakukan pada bulan Maret-Juni di Puskesmas Galur 1
- d. Melakukan pengolahan data yang sudah diambil
- e. Konsultasi dengan dosen pembimbing

3. Tahap Akhir Penelitian

Tahapan akhir penelitian yang dilakukan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah dimulai dari :

- a. Menulis hasil penelitian
- b. Melakukan olah data
- c. Melakukan penyusunan BAB IV-V
- d. Konsultasi dengan dosen pembimbing
- e. Melakukan revisi
- f. Melaksanakan siding