

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metodologi penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan data (angka-angka) untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan mendeskripsikan suatu fenomena tanpa berusaha memverifikasi suatu teori tertentu (Wahyudi, 2022). Penelitian ini melakukan observasional deskriptif kuantitatif yang bermaksud untuk menilai kepuasan pasien di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

Rancangan pada penelitian ini menggunakan rancangan *survey cross sectional* untuk mengetahui hubungan persentase kepuasan pasien. Untuk memastikan proporsi pasien umum yang mendaftar sebagai pasien rawat jalan, peneliti menggunakan desain *survei cross-sectional*, yang melibatkan pendekatan, pengamatan, atau pengumpulan data secara bersamaan dengan penelitian untuk memeriksa dinamika hubungan antara faktor risiko dan efek. (Notoatmodjo, 2018).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah bagian pendaftaran rawat jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul di Jalan Jend. Jenderal No, Sudirman 124, Nyangkringan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 5571, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni pada tahun 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Notoatmodjo, (2018), keseluruhan permasalahan penelitian disebut dengan “populasi penelitian”. Partisipan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan umum yang terdaftar di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul pada tahun 2024.

2. Sampel penelitian

Sampel mewakili ukuran dan susunan populasi. Karena jumlah populasi tidak diketahui, maka strategi Dalam penelitian ini, pengambilan *sampel non-probabilitas* digunakan dengan *accidental sampling*. Menggunakan contoh atau responden yang kebetulan dapat diakses di satu lokasi, pendekatan *accidental sampling* ini diterapkan sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018).

Mengingat jumlah populasi yang tidak pasti, mayoritas data yang akan digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penggunaan rumus *Lemeshow*. Pasien rawat jalan rumah sakit menjadi sampel pada penelitian ini. Berikut merupakan rumus *Lemeshow*:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0.10) atau sampling error = 10%

Perhitungan sampel yang digunakan pada penelitian yaitu:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96^2) (0,5)(1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0,5)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Hasil jumlah sampel pada penelitian ini kemudian di bulatkan menjadi 100 responden dari jumlah sampel minimum 96 yang diperlukan untuk penelitian ini. Rumus *Lemeshow* (1977) digunakan oleh pada penelitian ini dikarena populasi yang diteliti tidak diketahui.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan karakteristik yang dipilih oleh peneliti dalam variasi tertentu yang akan diperiksa dan ditarik kesimpulan dari analisis. Variabel independen adalah variabel yang berdampak pada, berkontribusi pada, atau menghasilkan pembentukan variabel dependen.

Variabel pada penelitian yaitu lima dimensi mutu yang terdiri dari *responsiveness, reliability, assurance, tangible, dan empathy* (Sugiyono, 2019)

E. Definisi Oprasional

Variabel yang digunakan untuk mengarahkan pengembangan instrumen (alat ukur) dan pengukuran atau pengamatan terhadap variabel yang bersangkutan adalah definisi operasional (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3. 1 Definisi Oprasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
1.	Umur	Usia adalah jumlah tahun seseorang, diukur dari tanggal lahir hingga ulang tahun terakhir.	Kuisisioner	Format Isian	Nominal	1. 15-31 tahun 2. 32-48 tahun 3. 49-64 tahun
2.	Jenis Kelamin	Jenis kelamin adalah pertanda gender seseorang	Kuisisioner	Format Isian	Nominal	1. Laki – laki 2. Perempuan
3.	Pendidikan	Tingkat pendidikan formal seseorang	Kuisisioner	Format Isian	Nominal	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D1

		disebut sebagai jenjang pendidikan mereka.				5. D3 6.S1 7. Lainnya
4.	Pekerjaan	Pekerjaan adalah sarana penghidupan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarga.	Kuisisioner	Format Isian	Nominal	1. Karyawan swasta 2. Wiraswasta 3. PNS /TNI/POLRI 4. IRT 5. Pelajar/ Mahasiswa 6. Pensiunan 7. Belum Bekerja 8. Lainnya
5.	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	Petugas pendaftaran pasien umum rawat jalan berpenampilan rapih dan pada fasilitas ruang tunggu pendaftaran nyaman serta tertata dengan baik	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Ordinal	STP = 1 TP = 2 CP = 3 P = 4 SP = 5
6.	Keandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan petugas yang handal, dapat dipahami oleh pasien dan tepat dalam melakukan pelayanan kepada pasien pendaftaran rawat jalan	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Ordinal	STP = 1 TP = 2 CP = 3 P = 4 SP = 5
7.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Jaminan berupa pengetahuan, keramah tamahan petugas, kemampuan petugas untuk	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Ordinal	STP = 1 TP = 2 CP = 3 P = 4 SP = 5

		menimbulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan				
8.	<i>Daya tanggap (responsive ness)</i>	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap dan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Ordinal	STP = 1 TP = 2 CP = 3 P = 4 SP = 5
9.	<i>Empati (empathy)</i>	Petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat berkomunikasi dengan baik, membina hubungan baik dengan pasien, dan dapat memahami kebutuhan pasien	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Ordinal	STP = 1 TP = 2 CP = 3 P = 4 SP = 5

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

a) Kuisisioner

Kuisisioner ini digunakan untuk pengumpulan data dengan cara pertanyaan tertulis sebagai alat ukur. Kuisisioner pada penelitian ini mengadopsi dari Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya”. Pada penelitian ini terdapat pertanyaan *favorable dan unfavorable* (Mulyawati, 2023).

Tabel 3. 2 Kisi - Kisi Kuisiонер

No	Dimensi	Favourable	Unfavourable	Jumlah
1.	<i>Tangible</i>	1,3,4	2	4
2.	<i>Reliability</i>	5,6,7,8	-	4
3.	<i>Responsiveness</i>	9,10,11	-	3
4.	<i>Assurance</i>	13,14	12	3
5.	<i>Empathy</i>	15,16,17	-	3
Total		15	2	17

Kisi – kisi kuisiонер dalam penelitian (Mulyawati, 2023).

b) Alat Pencatatan Langsung

Alat pencatatan langsung digunakan untuk mencatat semua data atau sumber informasi yang dicatat dengan menggunakan metode pencatatan langsung, seperti kertas dan pena.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, kuisiонер digunakan untuk mengumpulkan data yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk penelitiannya, peneliti akan menggunakan kuisiонер, yaitu alat ukur yang berisi beberapa pernyataan yang dibuat oleh peneliti.

Kuisiонер akan diberikan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai bagian dari metode pengumpulan data untuk penelitian ini. Peneliti mendampingi responden saat mengisi kuisiонер.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Lanjutkan ke langkah pemrosesan data setelah memperoleh data yang diperlukan. Baik metode manual maupun terkomputerisasi dapat digunakan untuk memproses data dari lembar observasi. Langkah-langkah dalam pengolahan data berbasis komputer adalah sebagai berikut:

a. *Editing* (Penyuntingan Data)

Penyuntingan dilakukan terlebih dahulu ketika menyangkut temuan observasi yang dikumpulkan melalui lembar observasi. Penyuntingan, secara umum, adalah proses meninjau dan merevisi isi formulir atau

lembar observasi untuk melihat apakah sudah lengkap-yaitu, apakah setiap langkah sudah diselesaikan (Notoatmodjo, 2018).

b. *Coding*

Setelah penyuntingan setiap lembar observasi, data "dikodekan", atau diubah dari bentuk numerik ke bentuk bahasa atau huruf. Dalam input data, pengkodean cukup membantu mengorganisir data dan memberikan kode atau nilai pada tindakan yang dilakukan untuk mempermudah input dan analisis data.

Karakteristik data responden di *coding* sebagai berikut :

- 1) Umur : 15-31 tahun = 1
32-48 tahun = 2
49-64 tahun = 3
- 2) Jenis Kelamin : Perempuan = 1
Laki – laki = 2
- 3) Pendidikan Terakhir : SD = 1 D3 = 5
SMP = 2 D4 = 6
SMA = 3 S1 = 7
D1 = 4 Lainnya = 8
- 4) Pekerjaan : Karyawan Swasta = 1 Pelajar/Mahasiswa = 5
Wiraswasta = 2 Pensiunan = 6
PNS/TNI/POLRI = 3 Belum bekerja = 7
IRT = 4 Lainnya = 8

Kepuasan pasien umum rawat jalan lembar kuesioner dengan jawaban kepuasan menggunakan skala likert 5 tingkatan khusus untuk pernyataan positif, Sangat Puas (SP) = 5, Puas (P) = 4, Cukup Puas (CP) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1. Cukup Puas (CP) = 3. Sebaliknya, pernyataan negatif adalah sebagai berikut: Sangat Puas (SP) = 1, Puas (P) = 2, Cukup Puas (CP) = 3, Tidak Puas (TP) = 4, Sangat Tidak Puas (STP) = 5.

c. Memasukkan Data (*Data Entry*) atau *Processing Data*

Secara khusus, dengan menghitung frekuensi data, tindakan setiap responden yang tetap memberikan jawaban dalam bentuk “kode” huruf atau angka dicatat dalam table menggunakan *Microsoft Excel* sebuah program computer untuk memasukkan data.

d. Pembersihan Data (*Cleanning*)

Cleanning adalah tugas yang memeriksa data yang dimasukkan sebelumnya. Setelah semua informasi dari setiap responden atau sumber data dimasukkan, data tersebut harus ditinjau sekali lagi untuk mencari kesalahan pengkodean, ketidaklengkapan, dan masalah lainnya. Jika perlu, perbaikan kemudian dilakukan.

2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah univariat.. Tujuan dari analisis univariat adalah mengkarakterisasi dan menjelaskan setiap atribut dari variabel penelitian adalah tujuan dari analisis univariat. (Notoatmodjo, 2018). Secara umum, distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel adalah satu-satunya keluaran dari analisis univariat. Analisis univariat memperlihatkan pembagian frekuensi dan variabel untuk mengukur persentase.

Untuk menghitung persentase kepuasan pasien menurut (Buton et al., 2019) menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100$$

Rumus persentase digunakan untuk mengumpulkan dan mengevaluasi data untuk penelitian. Pasien memberikan tanggapan pada skala likert dalam berbagai tingkat jawaban (1-5), dan data ini dianalisis secara deskriptif. Ketentuan berikut ini diterapkan pada setiap nilai jawaban responden: Kepuasan pasien rawat jalan pasien umum kesehatan lembar kuesioner dengan jawaban kepuasan menggunakan skala likert 5 tingkatan yaitu untuk pernyataan positif (*favorable*), Sangat Puas (SP) = 5, Puas (P) = 4, Cukup Puas (CP) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1. Sedangkan untuk pernyataan negatif (*unfavorable*) dibalik menjadi Sangat Puas (SP) = 1, Puas (P) = 2, Cukup Puas (CP) = 3, Tidak Puas (TP) = 4, Sangat Tidak Puas (STP) = 5. Berikut ini adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan skala Likert untuk mengukur kepuasan pasien::

Tabel 3. 3 Kriteria Intrepretasi Skor Menurut Skala Likert

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai Skor
-----	------------------	------------

1.	Sangat Tidak Puas	0 – 20 %
2.	Tidak Puas	21 – 40 %
3.	Cukup Puas	41 – 60 %
4.	Puas	61 – 80 %
5.	Sangat Puas	81 – 100 %

H. Teknik Validasi dan Reabilitas Data

Validitas dan reliabilitas penelitian ini dinilai dengan menggunakan kuesioner karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.”

1. Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengevaluasi apakah satu set elemen pertanyaan dapat digunakan untuk mengidentifikasi suatu variabel. Satu set variabel tertentu sering kali didukung oleh kumpulan pertanyaan ini. Setiap pertanyaan dalam uji validitas harus menjalani uji validitas. Kami membandingkan hasil r hitung dan r tabel untuk $df = n - 2$ dengan signifikansi 5%. Sebuah tabel dianggap sah jika r tabel $<$ r hitung. (V. Wiratana Sujarweni, 2015). Hasil dari pengujian kuesioner yang berjumlah 20 soal telah diisi oleh 15 responden. Menunjukkan bahwa r hitung $>$ r table (0.514) dan sebanyak 17 pertanyaan diketahui valid dan 3 pertanyaan tidak valid karena nilai signifikansi hasil uji validitas kurang dari 0,05. Berdasarkan uji signifikansi 0,05, maka dianggap valid jika nilai r hitung $>$ r tabel dan tidak valid jika nilai r hitung $<$ r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai sejauh mana tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang konstruk pertanyaan-aspek dari suatu variabel yang disusun dalam format kuesioner-adalah konsisten dan stabil. Ketergantungan item-item pertanyaan dapat diuji secara kolektif untuk melakukan pengujian reliabilitas. Ketika nilai alpha lebih tinggi dari 0,60, hal ini menandakan ketergantungan. (V. Wiratana Sujarweni, 2015). Untuk hasil

uji *Cronbach's Alpha* pada 17 pertanyaan kuisioner didapatkan hasil 0.956 yang berarti *reliable* (Mulyawati, 2023).

I. Etika Penilaian

Ethical clearance dilakukan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul dengan nomor No.026/EC.KEPK/C/06.24 untuk penelitian ini, dan protokol diatas telah disetujui sesuai dengan tujuh (tujuh) standar WHO 2011: 1) Sosial Nilai; 2) Nilai Ilmiah; 3) Pemerataan beban dan manfaat; 4) Risiko; 5) Induksi/Eksploitasi; 6) Kerahasiaan dan Privasi; dan 7) Persetujuan setelah penjelasan, Pemenuhan indikator pada setiap standar menunjukkan hal tersebut.

1. Sukarela

Calon responden atau peserta penelitian tidak mengalami pemaksaan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Lembar Persetujuan

Maksud dan tujuan penelitian, seperti yang dinyatakan oleh peneliti dan dicatat pada lembar formulir, dibaca oleh responden, yang kemudian menyetujuinya. Selanjutnya, lengkapi formulir dan tandatangani untuk mengonfirmasi bahwa responden bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

3. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden dalam pengumpulan data demi menjaga privasi responden.

4. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti berjanji untuk merahasiakan informasi yang mereka dapatkan, baik dari responden langsung maupun pengamatan.

J. Pelaksanaan Penelitian

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan mengacu pada tindakan yang dilakukan sebelum penelitian. Selama tahap persiapan penelitian, peneliti menyiapkan proposal dan melakukan investigasi awal di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul pada bulan April 2024, melakukan wawancara kepada petugas pendaftaran untuk mengetahui informasi mengenai topik penelitian. Dalam studi penelitian menemukan masalah yang akan dilakukan penelitian. Peneliti menjalani sidang seminar proposal pada tanggal 07 Mei 2024.

2. Tahap Pelaksanaan

Peneliti mengumpulkan informasi selama tahap implementasi. Secara khusus, mereka mendistribusikan kuesioner kepada responden atau pasien untuk mengumpulkan informasi. Pada bulan Juni, pengumpulan data dilakukan selama dua minggu.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Pada tahap ini mengumpulkan temuan studi berasal dari hasil kuesioner atau angket. Pembimbing kemudian mendiskusikan, memberikan komentar, dan melakukan koreksi terhadap hasil akhir untuk membantu peneliti agar siap menghadapi ujian Karya Tulis Ilmiah. Penyusunan laporan dimulai pada bulan Februari dan berlanjut hingga Juli.