

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian deskriptif kuantitatif, sebuah objek digambarkan, diperiksa, dan dijelaskan dalam keadaan yang sebenarnya, dan kesimpulan dibuat dari peristiwa yang dapat diamati secara numerik. Penelitian yang tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan hanya melaporkan konten dari suatu variabel, dikenal sebagai penelitian deskriptif kuantitatif. Dari sini jelas bahwa Tujuan dari penelitian deskriptif kuantitatif bukan untuk pengujian hipotesis tertentu, melainkan menggunakan data (angka) untuk mendeskripsikan, mengevaluasi, dan menjelaskan fenomena yang terjadi (Wahyudi, 2022).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yang beralamat di Jalan Jend. Jend. Sudirman No.124, Nyangkringan, Bantul, Kecamatan Bantul, Kabupaten Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan Juni hingga Juli 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Subjek lengkap dari penelitian atau topik penelitian dikenal sebagai populasi penelitian (Sugiyono, 2019). Pada bulan Februari 2024, populasi penelitian mencakup 12.944 pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Sampel Penelitian

Sampel mewakili ukuran dan susunan populasi, penelitian ini menggunakan Pengambilan sampel *nonprobabilitas* adalah suatu metode pengambilan sampel yang tidak semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Strategi pengambilan sampel yang memerlukan pertimbangan cermat adalah purposive sampling (Sugiyono, 2019). Pertimbangan pada penelitian ini adalah karakteristik sampel yang dibutuhkan yaitu pasien BPJS yang sudah mendaftar di tempat pendaftaran rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Bantul.

Perhitungan dengan rumus *slovin* digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kepercayaan yang diinginkan, pada penelitian ini sebesar 10% (0,1%)

Perhitungan sampel yang digunakan pada penelitian yaitu :

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

$$n = \frac{12.944}{1 + 12.944 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{12.944}{1 + 12.944 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{12.944}{1 + 129,44}$$

$$n = \frac{12.944}{130,44}$$

$n = 99,233$ dibulatkan menjadi 99 responden

Menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebelum pengambilan sampel sangat penting untuk memastikan bahwa karakteristik sampel tidak berbeda dari populasi. Istilah "kriteria inklusi" mengacu pada kriteria yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi agar mereka dapat dimasukkan dalam sampel. Sementara itu, Karakteristik anggota populasi yang membuat mereka tidak cocok untuk pengambilan sampel dikenal sebagai kriteria eksklusi (Notoatmodjo, 2018)

Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti :

1. Kriteria Inklusi
 - a. Responden merupakan pasien peserta BPJS
 - b. Usia 15-64 tahun dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia produktif (Kementerian Kesehatan RI, 2018).
 - c. Mendapatkan pelayanan rawat jalan.
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Tidak bersedia menjadi responden
 - b. Tidak bisa membaca dan menulis
 - c. Pasien IGD
 - d. Pasien rawat inap
 - e. Pasien tidak sadar.

D. Variabel Penelitian

Peneliti memilih sifat-sifat dengan variasi tertentu untuk dianalisis dan diambil kesimpulannya. Variabel dependen dapat dipengaruhi, dihasilkan, atau diubah oleh faktor independen. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Sugiyono, 2019).

E. Definisi Operasional

Tujuan dari definisi operasional variabel berfungsi sebagai acuan untuk pengukuran atau pengamatan variabel terkait dan konstruksi instrumen (alat ukur) (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala ukur	Hasil Ukur
1.	Umur	umur seseorang dari tanggal lahirnya hingga tanggal ulang tahun atau umur terakhirnya.	Format Isian	Kuisisioner	Nominal	1. Produktif awal (15-31 tahun) 2. Produktif Tengah (32-48 tahun) 3. Produktif akhir (49-64 tahun)
2.	Jenis Kelamin	Identitas gender ditunjukkan oleh jenis kelamin seseorang.	Format Isian	Kuisisioner	Nominal	1. Laki-laki 2. Perempuan
3.	Pendidikan	Tingkat pendidikan formal seseorang disebut sebagai pendidikan mereka.	Format Isian	Kuisisioner	Nominal	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D1 5. D3 6. D4 7. S1 8. Lainnya
4.	Pekerjaan	Pekerjaan adalah pencarian yang dilakukan rutin sebagai memenuhi upaya kebutuhan diri dan keluarga	Format Isian	Kuisisioner	Nominal	1. Karyawan Swasta 2. Wiraswasta 3. IRT 4. PNS/TNI/POLRI 5. Buruh/Petani 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Pensiunan 8. Belum Bekerja 9. Lainnya
5	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan petugas yang handal, dapat dipahami oleh pasien dan tepat dalam melakukan pelayanan kepada pasien	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Likert	1 Sangat Tidak Puas 2 Tidak Puas 3 Cukup Puas 4 Puas 5 Sangat Puas

No	Variabel	Definisi Variabel	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala ukur	Hasil Ukur
		pendaftaran rawat jalan				
6	Jaminan (<i>assurance</i>)	Jaminan berupa pengetahuan, keramahan petugas dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Likert	1 Sangat Tidak Puas 2 Tidak Puas 3 Cukup Puas 4 Puas 5 Sangat Puas
7	Empati (<i>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	Likert	1 Sangat Tidak Puas 2 Tidak Puas 3 Cukup Puas 4 Puas 5 Sangat Puas
8	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Likert	1 Sangat Tidak Puas 2 Tidak Puas 3 Cukup Puas 4 Puas 5 Sangat Puas
9	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	Petugas pendaftaran pasien JKN rawat jalan berpenampilan rapih dan pada fasilitas ruang tunggu pendaftaran nyaman serta tertata dengan baik	Kuisisioner	Lembar Kuisisioner	Likert	1 Sangat Tidak Puas 2 Tidak Puas 3 Cukup Puas 4 Puas 5 Sangat Puas

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat pengumpulan data

a. Kuisisioner

Dengan menggunakan pernyataan tertulis atau serangkaian pertanyaan, responden kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2019). Kuisisioner tersebut diadopsi dari Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya”.

Favorable yaitu pertanyaan positif :

- 1) Sangat Puas (SP) = 5
- 2) Puas (P) = 4
- 3) Cukup Puas (CP) = 3
- 4) Tidak Puas (TP) = 2
- 5) Sangat Tidak Puas = 1

Unfavorable yaitu pertanyaan positif :

- 1) Sangat Puas (SP) = 1
- 2) Puas (P) = 2
- 3) Cukup Puas (CP) = 3
- 4) Tidak Puas (TP) = 4
- 5) Sangat Tidak Puas = 5

Tabel 3. 2 Tabel Kisi-Kisi Pertanyaan

No	Pertanyaan	No soal
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		
1.	<i>Favorable</i>	1,3, dan 4
2.	<i>Unfavorable</i>	2
<i>Realibility</i> (kehandalan)		
3	<i>Favorable</i>	5,6,7, dan 8
4	<i>Unfavorable</i>	-
<i>Responsiveness</i>		
5	<i>Favorable</i>	9,10, dan 11
6	<i>Unfavorable</i>	-
<i>Assurance</i> (Jaminan)		

7	<i>Favorable</i>	13 dan 14
8	<i>Unfavorable</i>	12
<i>Empathy (Empati)</i>		
9	<i>Favorable</i>	15,16, dan 17
10	<i>Unfavorable</i>	-

b. Alat tulis

Semua informasi dari narasumber dicatat dengan menggunakan pena, kertas, dan alat tulis.

2. Metode pengumpulan data

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini. Kuesioner adalah alat pengukuran dan berisi pernyataan yang dibuat oleh peneliti dimaksudkan untuk mengumpulkan data penelitian. Kuesioner akan diberikan kepada responden yang merupakan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai bagian dari teknik pengumpulan data untuk penelitian ini. Peneliti mendampingi selama responden mengisi kuesioner yang diberikan, setelah itu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan informasi yang telah dikumpulkan dari kuesioner tersebut.

G. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa pertanyaan dalam kumpulan kuesioner layak untuk mendefinisikan suatu variabel. Pada umumnya, satu set variabel spesifik didukung oleh daftar pertanyaan ini. Untuk memverifikasi validitas setiap item pertanyaan, uji validitas harus dilakukan. Membandingkan hasil dari r hitung dan r tabel. di mana $\text{sig } 5\%$ dan $\text{df} = n-2$ Validitas terjadi jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ (Sujarweni, 2015).

Hasil dari pengujian kuesioner yang berjumlah 20 soal menunjukkan bahwa $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ (0.514) dan nilai signifikan hasil uji validitas lebih kecil dari 0,05, dengan demikian diketahui bahwa 17

soal dinyatakan valid dan 3 soal dinyatakan tidak valid. Dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel, dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung $<$ r tabel berdasarkan uji signifikan 0.05 (Mulyawati, 2023).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai sejauh mana tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang konstruk pertanyaan yang merupakan aspek-aspek dari suatu variabel yang disusun dalam suatu format kuesioner adalah konsisten dan stabil. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara simultan pada setiap item pertanyaan. Jika alpha lebih besar dari 0,60, maka *reliable* (Sujarweni, 2015). Untuk uji *Cronbach's* pada 17 pertanyaan kuisisioner didapatkan hasil 0,956 yang berarti *reliable* (Mulyawati, 2023).

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan

Setelah memiliki informasi yang diperlukan, lalu mulai prosedur pemrosesan data. Data dari lembar observasi dapat diolah secara manual atau dengan menggunakan komputer (komputerisasi). Tahapan-tahapan pengolahan data komputerisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh (Notoatmodjo, 2018) sebagai berikut :

a. *Editing*

Penyuntingan harus dilakukan terlebih dahulu, baik jika berasal dari survei, wawancara, atau observasi lapangan. Penyuntingan secara umum adalah proses melihat dan menyempurnakan isi formulir atau kuesioner.

b. *Coding*

Tahap selanjutnya yaitu pengkodean, digunakan untuk mengubah data teks menjadi angka atau data numerik dari kalimat atau karakter, setelah semua kuesioner diperbarui.

Karakteristik responden

Jenis Kelamin

1 = Laki – laki

2 = Perempuan

Umur :

1 = 15-31

2 = 32-48

3 = 49-64

Pendidikan Terakhir

1 = SD

2 = SMP

3 = SMA

4 = D1

5 = D3

6 = D4

7 = S1

8 = Lainnya

Pekerjaan

1 = Karyawan swasta

2 = Wiraswasta

3 = IRT

4 = PNS/TNI/POLRI

5 = Buruh/Tani

6 = Pelajar/Mahasiswa

7 = Pensiunan

8 = Belum bekerja

9 = Lainnya

c. *Entry data*

Tanggapan yang diberikan oleh setiap responden dimasukkan ke dalam “perangkat lunak” atau program komputer sebagai kode yang terdiri dari karakter atau angka. Perangkat lunak komputer tersedia dalam berbagai bentuk, masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya sendiri.

d. *Cleaning*

Setelah semua informasi dimasukkan dari semua responden atau sumber data, informasi tersebut harus diperiksa ulang untuk mengetahui adanya kesalahan pengkodean, ketidaklengkapan, dan masalah lainnya.

2. Analisis Data

Tujuan dari analisis univariat, yang dilakukan oleh peneliti, adalah untuk mendeskripsikan sifat-sifat setiap variabel penelitian. Biasanya, distribusi frekuensi dan persentase adalah satu-satunya hasil analisis univariat untuk setiap variabel (Notoatmodjo, 2018). Distribusi frekuensi variabel ditampilkan menggunakan analisis univariat untuk menghitung persentase. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien terhadap layanan petugas pendaftaran dinilai dengan analisis data. Untuk menghitung presentase kepuasan pasien menurut (Buton et al., 2019) menggunakan rumus dibawah ini :

Kepuasan Pasien

$$= \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal tertinggi}} \times 100\%$$

Data yang dikumpulkan menggunakan perhitungan persentase itulah yang digunakan dalam penelitian. Pasien memberikan tanggapan pada skala Likert pada tingkat yang berbeda, dan data ini dievaluasi secara deskriptif menggunakan skala (1–5). Setiap jawaban diberi nilai dengan ketentuan: kepuasan pasien rawat jalan pasien JKN kesehatan lembar kuisisioner dengan jawaban kepuasan menggunakan skala likert

5 tingkatan yaitu pernyataan positif (*favorable*) diberi nilai skor (5) jawaban sangat puas, (4) jawaban puas, (3) jawaban cukup puas, (2) jawaban tidak puas, dan (1) jawaban tidak puas. Sedangkan untuk pernyataan negatif (*unfavorable*) dibalik menjadi (1) jawaban sangat puas, (2) jawaban puas, (3) jawaban cukup puas, (4) jawaban tidak puas, dan (5) jawaban sangat tidak puas. Berikut ini adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan skala Likert untuk mengukur kepuasan pasien.

Tabel 3. 3 Pengukuran Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien

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%

I. Etika Penelitian

1. Sukarela
Dalam penelitian ini, baik partisipan maupun calon responden tidak mengalami paksaan langsung maupun tidak langsung.
2. Lembar Persetujuan
Setelah membaca penjelasan yang diberikan oleh peneliti dan menandatangani formulir, responden menyetujui tujuan dan maksud penelitian. Selanjutnya, jika responden ingin berpartisipasi dalam penelitian, isi formulir dan ditandatangani.
3. Kerahasiaan
Demi kenyamanan dan keyakinan, peneliti akan merahasiakan informasi apa pun yang mereka peroleh.

