

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Ilmiah

Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk mendefinisikan atau mengkarakterisasi sejauh mana kepuasan pasien atas layanan yang ditawarkan oleh petugas pendaftaran rawat jalan. Data yang terkumpul dari responden diolah menjadi angka persentase (Irawati et al., 2021).

Rancangan penelitian menggunakan rancangan *cross sectional* untuk mengetahui gambaran persentase kepuasan pasien rawat jalan. Studi *cross-sectional* melakukan pendekatan, mengamati, atau mengumpulkan data secara bersamaan dengan tujuan untuk menjelaskan dinamika hubungan antara faktor risiko dan hasil (Notoatmodjo, 2018).

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi Kegiatan

Pelaksanaan Penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang beralamat di Jalan Imogiri Timur Km 11,5 Trimulyo, Jetis, Bantul, Yogyakarta.

2. Waktu Kegiatan

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Juli 2024 dengan pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 11-22 Juni 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yakni sekelompok item ataupun individu yang sudah diseleksi oleh peneliti guna diperiksa dan diselidiki berdasarkan atribut dan jumlah tertentu (Sugiyono, 2019). Jumlah pasien rawat jalan yang tidak dapat ditentukan merupakan populasi penelitian.

2. Sampel

Ukuran dan komposisi populasi tercermin dalam sampel. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yakni tidak semua komponen atau individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Ketika seorang peneliti secara kebetulan bertemu dengan seseorang yang dianggap dapat menjadi sumber informasi, hal ini dikenal sebagai *Accidental Sampling*, dan orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel dalam situasi pengambilan sampel secara acak. Teknik pengambilan sampel ini dikenal sebagai pengambilan sampel secara kebetulan (Sugiyono, 2019).

Jumlah sampel dalam penelitian ini yang populasinya tidak diketahui ditentukan dengan menerapkan rumus Lemeshow, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

z = nilai standar normal dengan nilai 2,58

p = perkiraan proporsi 0,47

d = tingkat kesalahan sampel 10% (0,1)

$$n = \frac{(2,58)^2 0,47 (1 - 0,47)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(2,58)^2 (0,47)(0,53)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(6,65)(0,24)}{0,1}$$

$$n = \frac{1,59}{0,01}$$

$$n = 159,6$$

Jadi, jumlah hasil sampel menggunakan rumus *Lemeshow* sebanyak 160 responden setelah dibulatkan.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi adalah sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

- 1) Bersedia menjadi responden
- 2) Pasien rawat jalan yang telah mendapat pelayanan petugas pendaftaran minimal 1 kali di Rumah Sakit Nur Hidayah
- 3) Pasien rawat jalan yang berusia 15-64 tahun

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien tidak bersedia menjadi responden
- 2) Pasien yang berusia <15 tahun
- 3) Pasien tidak sadar

D. Variabel

Variabel yakni karakteristik dengan variasi spesifik yang dipilih peneliti untuk analisis dan kemudian membuat kesimpulan. Faktor-faktor yang memengaruhi, menghasilkan, atau memunculkan variabel dependen dikenal sebagai variabel independen/bebas (Sugiyono, 2019). Lima dimensi mutu pelayanan ialah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, yang merupakan variabel bebas.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel untuk memandu pengembangan instrumen dan alat ukur serta pengukuran atau pengamatan variabel (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Umur	Lama keberadaan atau kehadiran sejak lahir	Format Isian	1. Produktif awal (15-31 tahun) 2. Produktif tengah (32-48 tahun) 3. Produktif akhir (49-64 tahun)	Nominal
2	Jenis Kelamin	pertanda gender seseorang	Format Isian	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
3	Pendidikan	tingkat pendidikan yang	Format Isian	1. SD 2. SMP	Nominal

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
		dicapai oleh seseorang melalui sekolah formal		3. SMA 4. D1/D3/D4 5. S1	
4	Pekerjaan	Pencapaian yang dilakukan sebagai upaya memenuhi kebutuhan diri dan keluarga	Format Isian	1. Karyawan Swasta 2. Wiraswasta 3. PNS/TNI/POLRI 4. IRT 5. Buruh/Petani 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Pensiunan 8. Belum Bekerja	Nominal
5	Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan medis yang mereka terima setelah membandingkan dengan harapan mereka.	Lembar Kuesioner dengan skala likert	1. Puas 2. Tidak Puas	Nominal
6	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Penampilan fisik dari penyediaan pelayanan, fasilitas dan sarana prasarana seperti penampilan petugas pendaftaran, fasilitas ruang tunggu, dan petunjuk mengenai alur pendaftaran.	Lembar Kuesioner dengan skala likert	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas	Ordinal
7	<i>Reability</i> (kehandalan)	Kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan yang bisa diandalkan seperti: mengarahkan pasien dan	Lembar Kuesioner Dengan skala likert	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas	Ordinal

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
		memberikan pelayanan dengan teliti			
8	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kapasitas petugas pendaftaran untuk memberikan layanan secara tepat waktu dan memberikan informasi yang akurat.	Lembar Kuesioner dengan skala likert	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas	Ordinal
9	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kapasitas staf pendaftaran untuk memperlakukan pasien dengan sopan dan ramah serta membina lingkungan di mana mereka merasa dihargai	Lembar Kuesioner dengan skala likert	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas	Ordinal
10	<i>Empathy</i> (simpati)	Kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien, dan melayani dengan ramah	Lembar Kuesioner dengan skala likert	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas	Ordinal

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Responden diberikan serangkaian pernyataan untuk diisi dalam kuesioner sebagai bagian dari proses pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Kuesioner pada penelitian ini mengadopsi pertanyaan dari Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya”. Kuesioner ini memiliki pertanyaan *favorable* dan *unfavorable* (Mulyawati, 2023).

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner

No	Dimensi	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	<i>Jumlah</i>
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
	<i>Total</i>	15	2	17

b. Alat tulis

Bolpoin dan kertas adalah alat tulis yang dipakai pada penelitian ini.

2. Metode Pengumpulan Data

Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan dari para responden dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner dengan pernyataan-pernyataan yang telah ditulis sebelumnya oleh peneliti. Satu orang mahasiswa dari program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta membantu peneliti.

Adapun kegiatan pengumpulan data dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Responden yakni pasien yang sedang menunggu layanan kesehatan.
- 2) Peneliti dan asisten mendatangi responden yang sedang menunggu antrian/poli.
- 3) Formulir persetujuan diberikan kepada pasien yang setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian.
- 4) Peneliti dan asisten peneliti memberitahukan adanya tentang pertanyaan *unfavorable*/pertanyaan negatif
- 5) Pertanyaan-pertanyaan tersebut diisi oleh responden sendiri atau dibantu oleh saudara yang mengantar.
- 6) Lama waktu pasien mengisi adalah 3-5 menit
- 7) Kuesioner yang sudah diisi lalu dikembalikan kepada peneliti dan memastikan sudah terisi semua jawaban.
- 8) Setelah peneliti sudah mengumpulkan data 160 responden
- 9) Kemudian data nya dikumpulkan dan diolah menggunakan *Microsoft Excel*.

G. Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan kuesioner karya tulis ilmiah dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat

Jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023, maka uji validitas dan reliabilitas tidak dilakukan (Mulyawati, 2023).

1. Validitas

Mencari tahu apakah pertanyaan-pertanyaan kuesioner cocok untuk mendefinisikan suatu variabel adalah tujuan dari uji validitas. Sering kali, kumpulan variabel tertentu didukung oleh serangkaian pertanyaan ini. Setiap pertanyaan dalam uji validitas harus menjalani uji validitas. Hasil dari r hitung dan r tabel dibandingkan. di mana $df = n-2$ dan sig 5%. Validitas terjadi jika r tabel $< r$ hitung (Sujawerni, 2015).

15 responden mengisi kuesioner dengan total dua puluh pertanyaan, yang digunakan untuk menilai validitasnya. menunjukkan bahwa nilai signifikansi temuan uji validitas kurang dari 0,05 dan r hitung $> r$ tabel (0,514). Hasilnya, 17 pertanyaan ditemukan valid dan 3 pertanyaan tidak valid. Dikatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel dan tidak valid jika nilai r hitung $< r$ tabel, sesuai dengan uji signifikansi 0,05 (Mulyawati, 2023).

2. Reliabilitas

Reliabilitas yakni tingkatan stabilitas dan konsistensi responden berarti memberikan informasi tentang konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel dalam format kuesioner. Setiap item pertanyaan dapat menjalani pengujian reliabilitas secara simultan. Jika nilai Alpha lebih tinggi dari 0,60, maka dapat diandalkan (Sujawerni, 2015). Untuk hasil reliabilitas uji *cronbach alpha* didapatkan hasil 0,956 yang berarti *reliable* (Mulyawati, 2023).

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan

Tahap-tahap pengolahan data menurut (Notoatmodjo, 2018) adalah sebagai berikut :

a. *Editing* (Penyunting Data)

Pertama-tama peneliti perlu mengubah hasil kuesioner yang telah diterima atau dikumpulkan dengan menggunakan lembar kuesioner. Mengedit secara umum adalah meninjau dan merevisi isi kuesioner untuk memastikan bahwa semua proses telah selesai dan komprehensif.

b. *Coding*

Setelah mengubah setiap lembar survei, tahap selanjutnya adalah pengkodean, yang merupakan cara paling umum untuk mengubah informasi teks seperti huruf menjadi informasi matematika. Dalam entri data, pengkodean sangat membantu (data *entry*).

Peneliti menandai masing-masing informasi dengan kode berupa angka sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Coding Demografi Pasien

No	Jenis Karakteristik	Kode	Keterangan
1	Umur	1	15-31 tahun (masa produktif awal)
		2	32-48 tahun (masa produktif tengah)
		3	49-64 tahun (masa produktif akhir)
2	Jenis Kelamin	1	Laki-laki
		2	Perempuan
3	Pendidikan	1	SD
		2	SMP
		3	SMA
		4	D1/D3/D4
		5	S1/S2
		6	Tidak Sekolah
4	Pekerjaan	1	Karyawan Swasta
		2	Wiraswasta
		3	PNS/TNI/POLRI
		4	IRT
		5	Buruh/Petani
		6	Pelajar/Mahasiswa
		7	Pensiunan
		8	Belum Bekerja

c. *Entry* (Memasukkan Data)

Peneliti menggunakan komputer untuk memasukkan data untuk penelitian ini.

d. *Cleaning* (Pembersihan Data)

Hal ini melibatkan peninjauan ulang data yang telah dimasukkan dan membuat koreksi yang diperlukan jika ada kesalahan.

2. Analisis Data

Menggambarkan atau menjelaskan atribut dari setiap variabel penelitian adalah tujuan dari analisis univariat. Temuan penelitian secara umum berupa distribusi frekuensi untuk setiap variabel. (Notoatmodjo, 2018).

Studi ini menggunakan analisis data untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan layanan pendaftaran. Data ini dievaluasi secara deskriptif dengan pada skala likert 5 tingkatan yaitu :

a. Setiap pertanyaan positif/*favorable*

- 1) Jawaban Sangat Puas (SP) diberi skor 5
- 2) Jawaban Puas (P) diberi skor 4
- 3) Jawaban Cukup Puas (CP) diberi skor 3
- 4) Jawaban Tidak Puas (TP) diberi skor 2
- 5) Jawaban Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1

b. Setiap pertanyaan negative/*unfavorable*

- 1) Jawaban Sangat Puas (SP) diberi skor 1
- 2) Jawaban Puas (P) diberi skor 2
- 3) Jawaban Cukup Puas (CP) diberi skor 3
- 4) Jawaban Tidak Puas (TP) diberi skor 4
- 5) Jawaban Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 5

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

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

Tabel 3. 4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan	Persentase
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

Peneliti sudah lulus *ethical clearance* dari Universitas Jenderal Achmad Yani dengan nomor : Skep/265/KEP/VI/2024 pada tanggal 22 Juni 2024.

1. Sukarela
 Penelitian ini tidak ada paksaan secara langsung ataupun tidak langsung terhadap calon responden atau subjek penelitian.
2. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)
Informed consent merupakan formulir kesepakatan diserahkan oleh subjek penelitian kepada peneliti, dan persetujuan diperoleh dalam bentuk persetujuan dengan menjadi subjek penelitian.
3. *Anonymity* (Tanpa Nama)
 Kerahasiaan informasi yang diperoleh dijamin oleh peneliti. Demi kerahasiaan, responden hanya perlu menuliskan nomor responden atau inisial, bukan nama lengkap.
4. *Confidentiality* (Kerahasiaan)
 Kerahasiaan hasil penelitian hanya kumpulan data tertentu yang akan dipresentasikan atau dilaporkan, dan para peneliti berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan semua informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian.

J. Pelaksanaan Karya Ilmiah

1. Persiapan
 Langkah pertama dalam persiapan atau kesiapan seorang peneliti adalah berunding dengan dosen pembimbing mengenai judul dan protokol penulisan artikel ilmiah. Selanjutnya, jika judul telah disetujui dan ditandatangani oleh dosen pembimbing, koordinator penulisan karya ilmiah, dan kepala program studi. Peneliti menangani formulir persetujuan awal dengan mengisi formulir dan memverifikasi dengan orang yang bersangkutan. Peneliti menulis surat studi pendahuluan ke rumah sakit sesudah menerima surat persetujuan awal. Peneliti mewawancarai petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sebagai bagian dari studi pendahuluan setelah mendapatkan tanggapan atas surat studi pendahuluan.
2. Pelaksanaan

Langkah pelaksanaan penelitian ini dilangsungkan selepas ujian proposal. Peneliti memproses *ethical clereance* dan surat izin penelitian. Sesudah memperoleh balasan izin penelitian, peneliti menjalankan penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Dengan menggunakan pendekatan kuesioner, para peneliti mengumpulkan data pada fase ini.

3. Penyusunan Laporan

Temuan penelitian selanjutnya akan disusun menggunakan pendekatan kuesioner dari Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, lalu akan diberikan dalam bentuk tabel atau dengan penjelasan deskriptif. Setelah data dibahas dan disajikan, peneliti akan memberikan rekomendasi dan kesimpulan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
YOGYAKARTA