

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey*. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau mengurai suatu keadaan atau peristiwa-peristiwa penting yang terjadi, lebih menekankan pada fakta faktual dari pada penyimpulan (Notoatmodjo, 2010).

B. Variabel Penelitian

Variabel merupakan perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia dan lain-lain) (Nursalam, 2013). Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional ditentukan berdasarkan parameter yang dijadikan ukuran dalam penelitian, sedangkan cara pengukurannya variabel dapat diukur dan ditentukan karakteristiknya (Sugiyono, 2016).

Tabel 3.1 Definisi Oprasional

Variable	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah persepsi puas terhadap pasien mutu	Kehandalan (<i>reliability</i>), tampilan fisik (<i>tangible</i>), daya	Kuesioner dengan skala Likert	Ordinal	Sangat Puas = 94 - 112 Puas = 72 -

pelayanan	tanggap	93
keperawatan	(<i>responsiveness</i>)	Tidak Puas
	, jaminan	= 50 – 71
	(<i>assurance</i>),	Sangat
	empati	Tidak Puas
	(<i>emphaty</i>).	= 28 – 49
		<i>Cut Of</i>
		<i>Point</i>
		(Mamesah
		<i>et al.</i> ,
		2019)

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan dan waktu penelitian dilakukan pada 14 – 22 Juni 2022.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau objek mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono,

2012). Populasi adalah subjek (misalnya: manusia; klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Nursalam, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang ke Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin adapun jumlah total pengunjung BPJS pada Tahun 2021 di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin berjumlah 11.628 sehingga rata-rata jumlah pengunjung BPJS per bulannya berjumlah 969 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi dengan memperhatikan kriteria yang dibuat (Nursalam, 2017). Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010;131) pengambilan sampel yang layak antara 30-500 sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang ke Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan rumus Slovin:

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

Sehingga :

$$n = \frac{969}{969(0,05^2) + 1} \quad n = \frac{969}{3,4225}$$

$$n = 283,126 \quad n = 284 \text{ sampel}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

d = Tingkat signifikansi (p) 5%

3. Sampling

Sampling merupakan suatu cara yang ditempuh dengan pengambilan sampel yang benar sesuai dengan keseluruhan objek penelitian (Nursalam, 2017). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Random sampling*. *Random sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan cara memilih sampel secara acak di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2014).

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang sudah dimodifikasi dengan kuesioner penelitian terkait dengan kepuasan pasien. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang. Kuesioner ini terdiri atas 28 poin pernyataan. Sebanyak 4 point pernyataan digunakan untuk mengukur indikator Keandalan (*reliability*), 9 point pernyataan digunakan untuk mengukur indikator Tampilan fisik (*tangible*), 5 point pernyataan digunakan untuk mengukur indikator Daya tanggap (*responsiveness*), 7 point pernyataan digunakan untuk mengukur indikator Jaminan (*assurance*) dan 3 point pernyataan digunakan untuk mengukur indikator Empati (*empathy*). Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan

skala 4, yaitu skala dengan penilaian Sangat Puas (SP) = 4, Puas (P) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) = 1 (Hidayat, 2011).

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini instrument yang digunakan berupa kuesioner. Kuesioner ini telah dilakukan uji validitas kepada 30 responden yang telah dilaksanakan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin pada tanggal 8 – 9 Juni 2022. Peneliti mengambil tempat Puskesmas Pekauman karena memiliki karakteristik yang sama dengan Puskesmas Karang Mekar yaitu memiliki pasien BPJS serta memiliki keluhan akan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. Uji validitas ini dilakukan dengan uji korelasi pearson product moment (r). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Bila r hitung > r tabel (tingkat signifikansi 0.05) dengan nilai r tabel adalah 0.361 untuk 30 responden, berarti dapat dikatakan valid demikian sebaliknya jika r hitung < r tabel (konstan (r tabel) berarti tidak valid (Nursalam, 2017).

Rumus *Pearson Product Moment*:

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

Keterangan:

r_{hitung} : Koefisien Korelasi

$\sum Xi$: jumlah skor item/ pertanyaan

$\sum Yi$: jumlah skor total (item) / total pertanyaan

n: jumlah responden

Hasil uji validitas pada tanggal 8 - 9 Juni 2022 di wilayah kerja Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin didapatkan hasil dengan nilai tertinggi yaitu 0.874 dan yang terendah 0.582, maka demikian instrument 28 butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Uji validitas ini menggunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS 26.0.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmojo, 2012). Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Untuk menentukan reliabilitas ini digunakan analisis *Cronbach Alpha* diatas 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabilitas (Arikunto, 2010).

Dengan menggunakan rumus :

$$r_{ll} = \frac{[k]}{[k-1]} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ll} : Reabilitas Instrument

k : Banyak butir pertanyaan

∑σb² : Jumlah varians butir

σt² : Varians total

Peneliti melakukan uji reliabilitas pada tanggal 8 - 9 Juni 2022 di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin dengan 30 responden dan didapatkan hasil uji reliabilitas ini pada kepuasan pasien BPJS menggunakan rumus *cronbach alpha* sebesar 0,964. Dimana nilai *alpha* >0,6 maka dinyatakan realibel. Oleh karena hasil uji reliabilitasnya lebih besar dari 0,6 maka instrument dinyatakan reliable dan layak digunakan untuk penelitian. Uji reliabilitas ini menggunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS 26.0 untuk menentukan reliabilitas.

H. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan sebuah kuesioner yang sudah dimodifikasi dengan kuesioner penelitian terkait dengan kepuasan pasien. Kuesioner merupakan suatu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden agar responden dapat menjawabnya (Sugiyono, 2017).

1. Tahap Persiapan Pengumpulan Data

Tahap persiapan pengumpulan data dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu antara lain : Peneliti meminta surat studi pendahuluan penelitian ke Koordinator riset Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin, kemudian peneliti mengajukan surat izin penelitian ke Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) agar mendapatkan surat izin penelitian yang sah secara hukum negara. Setelah mendapatkan surat izin penelitian dari KESBANGPOL kemudian peneliti menuju Dinas Kota Banjarmasin. Peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian kepada petugas bagian riset agar izin penelitian menjadi legal dan diketahui oleh Dinkes Kota karena penelitian dilakukan dalam wilayah kerja Dinkes Kota Banjarmasin. Setelah mendapatkan data Dinkes Kota Banjarmasin, kemudian peneliti menuju Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin untuk meminta izin melakukan penelitian ilmiah dan studi pendahuluan. Data yang diperoleh kemudian dituangkan kedalam proposal yang selanjutnya dikonsultasikan kepada pembimbing setelah disetujui selanjutnya peneliti akan mengumpulkan data penelitian dan mengolahnya sesuai dengan instrumen yang akan digunakan. Sebelum mengumpulkan data peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas di Puskesmas yang berbeda yaitu Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin, setelah instrument dinyatakan valid dan reliable maka peneliti melakukan pengambilan data atau menyebarkan kuesioner di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin.

2. Tahap Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar (Sugiyono, 2018).

Tahap pengumpulan data di lakukan pada 14 – 22 Juni 2022. Penelitian ini diawali dengan menjelaskan tujuan penelitian, manfaat, serta menjelaskan jika penelitian ini tidak merugikan responden, kemudian dilanjutkan dengan memberikan *informed consent* kepada responden untuk di tanda tangani jika berkenan menjadi responden dalam penelitian ini dengan tidak ada unsur paksaan. Data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner kemudian di lanjutkan dengan pembahasan, perumusan, kesimpulan dan penyusunan laporan hasil penelitian.

I. Jalannya Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan rentang waktu dari bulan Maret hingga Juni 2022 di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin dengan persiapan dan pelaksanaan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Pada tahap awal peneliti menyiapkan kuesioner dengan melakukan uji validitas dan realibilitas di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui instrument yang digunakan layak, setelah didapatkan bahwa instrument penelitian layak digunakan. Peneliti membuat surat permohonan izin penelitian ke Koordinator Riset STIKES Suaka Insan Banjarmasin. Setelah mendapatkan surat izin penelitian kemudian mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Kepala Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin, setelah mendapatkan izin maka peneliti akan memulai melakukan pengumpulan data.

2. Tahap Pengumpulan data

Pada tahap pelaksanaan penelitian ini, ketika peneliti sudah mendapatkan ijin penelitian dari Kepala Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin selanjutnya penelitian terjun langsung dalam membagikan kuesioner pernyataan tentang kepuasan pasien. Sebelum responden mengisi kuesioner yang dibagikan, terlebih dahulu peneliti menjelaskan tujuan pengumpulan data dan pengisian kuesioner. Apabila responden bersedia maka responden di minta untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden, waktu yang diberikan dalam mengisi kuesioner selama 10-15 menit. Bila responden sudah mengerti maka proses pengumpulan data dapat segera dilakukan dan responden diminta untuk menjawab dengan jujur, jelas dan lengkap.

Proses pengambilan data dilakukan oleh peneliti langsung terhadap pasien BPJS di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin, sehingga meminimalkan ketidak pahaman dan ketidak jelasan isi kuesioner yang memungkinkan responden kebingungan dalam pengisian. Kuesioner yang sudah diisi kemudian diperiksa kelengkapannya, jika ada jawaban yang tidak lengkap atau tidak terisi maka peneliti meminta responden untuk melengkapi atau menjawab pertanyaan yang masih kurang atau kosong. Kemudian peneliti memberikan *gift* berupa masker dan mengucapkan terima kasih atas bersedianya menjadi responden dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan hal yang sama kepada responden lainnya. Apabila responden sudah memenuhi jumlah yang diharapkan maka kuesioner tersebut dimasukan kedalam pengolahan data kemudian dilakukan analisa data.

J. Pengolahan dan Analisa Data

1. Pengolahan Data

Teknik analisa data merupakan cara mengolah data agar dapat disimpulkan atau diinterpretasikan menjadi informasi. Dalam melakukan analisa data terlebih dahulu data harus diolah (Hidayat, 2017). Dalam proses pengolahan data ini akan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

a. Editing

Kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan disunting oleh peneliti. Peneliti akan meneliti kembali apakah isian dalam lembar kuesioner sudah lengkap, jelas, dan relevan serta konsisten pada prosedur pengisian. Jika terdapat kuesioner yang tidak lengkap maka kuesioner tersebut dikeluarkan (*drop out*).

b. *Coding*

Coding adalah mengubah data berbentuk kalimat menjadi angka atau bilangan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam pengolahan selanjutnya. Setelah semua kuesioner disunting maka selanjutnya dilakukan pengkodean atau *coding*. Dengan penilaian Sangat Puas (SP) = 4, Puas (P) = 3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1.

c. *Scoring*

Peneliti akan menentukan skor atau nilai pada setiap item pernyataan dan menentukan nilai tertinggi atau terendah. Pada penelitian ini skor nilai tertinggi adalah 4 untuk pilihan jawaban Sangat Puas (SP) dan skor nilai terendah 1 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Puas (STP).

d. *Tabulating*

Tabulating data adalah menyusun dan mengorganisir data sedemikian rupa sehingga peneliti dapat dengan mudah untuk dilakukan penjumlahan, disusun dan disajikan dalam

bentuk table. Semua data yang telah melewati pengkodean, selanjutnya data akan dimasukkan kedalam master tabel untuk ditabulasi.

e. *Data Entry* (memasukan data) atau *processing*

Setelah data ditabulasikan peneliti memasukan data kedalam master table atau database komputer. Kemudian dilakukan perhitungan menggunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS.

f. *Cleaning*

Setelah selesai dimasukkan, perlu di cek kembali untuk melihat apakah ada kesalahan dalam pengkodean, ketidaklengkapan dan sebagainya. Selanjutnya dilakukan pembetulan atau koreksi. Proses ini disebut proses pembersihan data (Notoatmodjo, 2010).

2. Analisa Data

a. Analisa Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmojo, 2010). Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dihitung menggunakan rumus. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Presentase yang dicari

f = Hasil pencapaian/hasil yang didapat

n = Jumlah skor maksimal/nilai maksimal

Hasil ukur dari pencapaian setiap responden diinterpretasikan ke dalam beberapa kategori. Untuk perhitungan peneliti menggunakan *cut off poin* sebagai berikut :

Sangat puas = 94 – 112

Puas = 72 – 93

Tidak puas = 50 – 71

Sangat tidak puas = 28 – 49 (Mamesah *et al.*, 2019)

K. Hambatan Penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini terdapat kelemahan, kekurangan serta hambatan selama proses penelitian.

Kelemahan, kekurangan serta hambatan dalam penelitian ini antara lain :

1. Terdapatnya beberapa responden yang tidak dapat membaca dan meminta peneliti untuk membacakan kuesioner tersebut sehingga terhambatnya waktu peneliti untuk menyebarkan kuesioner
2. Membacakan kuesioner untuk responden menjadi kelemahan dalam penelitian ini dimana rawannya terjadi bias data

3. Pemberian kode atau koding tidak peneliti cantumkan pada lembar kuesioner yang peneliti kumpulkan dari responden sehingga menjadi kekurangan dalam penelitian ini

L. Etika Penelitian

Masalah etik penelitian keperawatan merupakan masalah yang sangat penting dalam penelitian, mengingat penelitian keperawatan berhubungan langsung dengan manusia, maka segi etika penelitian harus diperhatikan. Masalah etika yang harus diperhatikan antara lain :

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan Responden)

Informed Consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden, penelitian memberikan penjelasan kepada responden sebelum mengisi kuesioner. Setelah responden mengerti dan bersedia menjadi responden penelitian maka peneliti memberikan lembar persetujuan atau *Informed Consent* tersebut untuk responden menandatangani *informed consent* yang telah peneliti siapkan.

2. *Anonimity* (Tanpa Nama)

Memberikan penjelasan dalam pengumpulan data penelitian tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin

kerahasiaannya oleh peneliti hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan pada hasil penelitian.