

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu untuk menggambarkan tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu. Menurut Notoatmodjo (2018), penelitian deskriptif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Dalam bidang kesehatan masyarakat survei deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau memotret masalah kesehatan serta yang terkait dengan kesehatan sekelompok penduduk atau orang yang tinggal dalam komunitas tertentu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif, yaitu digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu.. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menjawab pernyataan penelitian yang telah ditetapkan.

## B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo,2018). Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal. Adapun variabel tersebut adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS.

## C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek (Nursalam,2017). Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur (Warjiman,2020)
1	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS	Rasa puas/senang pasien terhadap pelayanan BPJS yang di terima pasien	5 dimensi pelayanan BPJS meliputi : 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangibles</i>	Kuisisioner	Ordinal	1. Sangat tidak Puas (19) 2. Tidak puas (20-38) 3. Puas (39-57) 4. Sangat puas (58-76 )

#### D. Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei 2023 sampai dengan Juni 2023. Penelitian ini dilakukan di RSUD Puruk cahu berlokasi di Jln. Ahmad Yani No. 01 Puruk cahu dan tempat dilakukannya di Instalasi Rawat Jalan.

#### E. Populasi Penelitian

##### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoatmodjo,2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu. Kunjungan pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan pada bulan November 2022 sebanyak 2110 populasi.

##### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin, dengan taraf kesalahan sebesar 5 % dari populasi pasien BPJS bulan November 2022 yang berjumlah 2110 didapatkan sampel berjumlah 337.

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

$$n = \frac{2110}{1+2110(0,05)^2} \quad n = \frac{2110}{6,275} = 337 \text{ sampel}$$

Keterangan :

$n$  = Besar sampel,  $N$  = Total populasi,  $e$  = Tingkat kesalahan

### 3. Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel acak atau *random sampling*, yaitu Teknik dan sampel yang peneliti gunakan secara acak, tanpa memandang sampel atas dasar strata atau status sosial dari segi apapun. Menurut Sugiyono (2018), *random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi. Adapun sampel yang telah di jadikan obyek dalam penelitian ini yaitu Sebagian dari populasi yang telah dipilih untuk di jadikan sampel di Instalasi Rawat jalan RSUD Puruk Cahu.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Notoatmodjo (2018) kuesioner adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang sudah tersusun dengan baik dan sudah matang, yang bertujuan untuk memperoleh suatu data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah ada menurut penelitian dari Graciana Sipahelut yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang Tahun 2016. Kuesioner tersebut telah di modifikasi oleh peneliti sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan serta telah di lakukan uji validitas dan reabilitas nya.

Instrumen ini terdiri atas 19 pernyataan yang mencakup 5 aspek yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*. Terdapat 9 (Sembilan) pernyataan yang favorable yaitu pernyataan yang bersifat positif dan juga terdapat 10 (sepuluh) pernyataan yang unfavorable yaitu pernyataan yang bersifat negatife. Responden cukup memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia. Berikut kisi-kisi kuesioner:

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner**

<b>Indikator</b>	<b>Favorable</b>	<b>Unfavorable</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Reability</i>	1,3	2,4	4
<i>Responsiveness</i>	5,6	7	3
<i>Assurance</i>	8	9,10	3
<i>Emphaty</i>	12,13	11,14	4
<i>Tangible</i>	16,18	15,17,19	5
<b>Total</b>			19

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Uji Validitas**

Pengertian validitas adalah pengukuran dan pengamatan data sebagai prinsip keandalan instrument dalam pengumpulan data. Dalam menentukan validitas harus relevan isi instrument, sasaran subjek, dan cara pengukuran. Sebuah instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya jika instrument tidak valid maka validitas suatu penelitian akan rendah (Nursalam, 2017). Instrumen yang diujikan adalah kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Uji Validitas dilakukan di Poliklinik Bedah Instalasi Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu dan berjumlah 30 responden pada tanggal 05 - 10 Mei 2023.

Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan product moment dengan SPSS yaitu, teknik korelasi dengan menghubungkan minimal dua variabel yang digunakan dan pada kuesioner peneliti ini didapatkan semua pernyataan berjumlah 19 valid dengan hasil terendah 0,378 dan hasil tertinggi 0,822.

Dikatakan valid pada semua pernyataan kuesioner dikarenakan, hasil r hitung pada kuesioner lebih besar dari r tabel (0,361), Dengan menggunakan rumus berikut ini:

Rumus :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi

$\sum X$  : Jumlah skor item

$\sum Y$  : Skor total seluruh pertanyaan

$n$  : Jumlah responden uji coba.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Nursalam,2017). Uji reabilitas pada penelitian ini adalah menggunakan koefisien Reabilitas *Alpha Cronbach* dengan cara membandingkan r tabel dengan r hasil. Jika r hasil adalah alpha yang terletak diawal output dengan tingkat kemaknaan 5% (0,05) maka setiap pertanyaan dari setiap kuesioner dikatakan valid, jika alpha lebih besar dari konstanta (0,6), maka kuesioner peneliti reliabel.

Hasil uji reabilitas ini didapatkan *alpha Cronbach* sebesar 0,744. Dimana nilai  $\alpha > 0,6$  maka dinyatakan reliabel. Oleh karena hasil uji reliabilitasnya lebih besar dari 0,6 maka instrument dinyatakan reliable dan dapat atau layak digunakan untuk penelitian. Dengan menggunakan rumus:

$$r_{11} = \frac{[k-1]}{[k-1]} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : Reabilitas Instrument

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varians butir

$\sigma t^2$  : Varians total

## H. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Teknik dan prosedur pengumpulan data mencakup persiapan-persiapan pengumpulan data, yaitu :

### 1. Tahap persiapan pengumpulan data

Tahap-tahap persiapan dari pengumpulan data saat penelitian mau dilaksanakan antara lain :

#### a. Menyiapkan lembar persetujuan responden

Lembar persetujuan responden berisi pernyataan responden bersedia untuk mengikuti penelitian dan di tandatangani oleh responden itu sendiri.

b. Menyiapkan lembar kuisisioner

Lembar kuisisioner merupakan alat pengumpulan data untuk memperoleh data secara jelas dan konkrit, dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden yaitu mengenai gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu.

2. Tahap pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan langsung oleh peneliti pada bulan Mei 2023 di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan pelaksanaan penelitian, peneliti juga memberitahu bahwa sebelum dimulainya penelitian, peneliti akan meminta persetujuan penelitian kepada responden.

3. Tahap terminasi/akhir

Dalam tahap ini di jelaskan jalannya penelitian dan bagaimana cara pengumpulan data, yaitu :

- a. Pasien yang dijadikan responden adalah pasien BPJS Kesehatan yang sedang menunggu pelayanan kesehatan.
- b. Pasien yang dijadikan responden dilakukan secara acak
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden menandatangani *informed consent*.
- d. Responden mengisi sendiri kuesioner.
- e. Kuesioner yang telah diisi diambil kembali (*editing*).



## I. Cara Analisa Data

### 1. Teknik pengolahan data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah melalui suatu proses untuk memperoleh ringkasan data (jumlah, rata-rata, persentasi, dan sebagainya) menggunakan cara atau rumus tertentu (Sugiyono,2018). Pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Edit data (*editing*)

Data yang diperoleh diamati dengan mengoreksi kelengkapan dan kejelasan pengisian kuesioner. Peneliti melakukan *editing* pada kuesioner yang telah diisi dan agar tidak didapatkan kuesioner yang belum diisi atau kesalahan dalam pengisian dan apabila pasien sudah pergi atau meninggalkan rumah sakit tetapi kuesionernya belum terisi semua maka kuesioner tersebut tidak digunakan dalam penelitian.

#### b. Pemberian skor (*scoring*)

Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban *Skala Likert*, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1 – 4) di mana setiap jawaban diberi bobot nilai untuk pernyataan yang bersifat positif (*favourable*), dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Skor 4 bila jawaban “sangat setuju”
- 2) Skor 3 bila jawaban “setuju”

- 3) Skor 2 bila jawaban “tidak setuju”
- 4) Skor 1 bila jawaban “sangat tidak setuju”

Skor untuk pernyataan yang bersifat *negatif (unfavourable)* berlaku sebaliknya.

c. Pemberian kode (*coding*)

Tingkat kepuasan pasien dibagi dalam 4 kategori, yaitu :

- 1) Sangat tidak puas dengan skor 19. Diberi kode 1
- 2) Tidak puas dengan skor 20-38. Diberi kode 2
- 3) Puas dengan skor 39-57. Diberi kode 3
- 4) Sangat puas dengan skor 58-76 . Diberi kode 4

**Tabel 3.3 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien**

Klasifikasi Skor	Kategori Tingkat Kepuasan Pasien
<b>19</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>
<b>20-38</b>	<b>Tidak Puas</b>
<b>39-57</b>	<b>Puas</b>
<b>58-76</b>	<b>Sangat Puas</b>

2. Analisis data

Analisis univariat yang dilakukan untuk menganalisis variabel yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi (Sumantri ,2018). Analisis univariat dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS.

Adapun rumus distribusi frekuensi adalah  $P = \frac{x}{N} \times 100 \%$

Keterangan :

P : Presentase

X : Jumlah pernyataan sesuai kategori

N : Jumlah seluruh sampel

## **J. Kelemahan Penelitian**

Peneliti memiliki beberapa keterbatasan pada saat penelitian ini berlangsung, yaitu:

1. Penelitian ini tidak dirancang dengan dukungan informasi secara kualitatif, sehingga peneliti tidak dapat melakukan cross check hasil pernyataan jawaban responden.
2. Pengambilan data tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien hanya dilakukan di rawat jalan, sehingga tidak dapat mewakili mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan di RSUD Puruk Cahu.
3. Pada penelitian ini tidak dibedakan responden BPJS Kesehatan sesuai tingkatan kategori yang ada, yaitu kelas satu, dua, dan tiga. Sehingga tidak dapat diketahui perbedaan tingkat kepuasan pasien sesuai tingkatan kategorinya.

## **K. Pertimbangan Etik**

Penelitian ini sebelumnya telah dilakukan uji etik dan mendapatkan sertifikat kelayakan etik penelitian dengan nomor 039/KEPK-SI/IV/2023 dari komisi etik penelitian STIKES Suaka Insan Banjarmasin.

Menurut Hidayat (2017) etika penelitian meliputi :

1. Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan merupakan lembar penjelasan untuk menjadi responden yang diberikan penjelasan sebelumnya. Jika participant setuju maka responden harus menandatangani, jika tidak bersedia tidak akan dipaksa.

2. Tanpa nama (*Anonymity*)

Untuk menjamin kerahasiaan objek penelitian, maka dalam lembar persetujuan maupun dalam lembar kuesioner tidak mencantumkan nama dan identitas responden. Peneliti hanya mencantumkan inisial nama responden dan umur pada waktu pengambilan data dilakukan.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Semua informasi yang telah terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian. Hal ini dilakukan agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.

4. Tidak merugikan (*Non Maleficience*)

Prinsip ini berarti peneliti dalam proses penelitiannya tidak menimbulkan bahaya atau cedera fisik dan psikologis terhadap responden.